UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS - Campus de Franca

Laura Costa Pegorin

O TRABALHO EM REDE E O CORPO EXAUSTO:

reflexões sobre plataformização, saúde mental e ética profissional no Serviço Social

FRANCA
2025

Laura Costa Pegorin

O TRABALHO EM REDE E O CORPO EXAUSTO:
reflexões sobre plataformização, saúde mental e ética profissional no Serviço Social

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS, Franca, para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social.

Orientador(a): Profa. Dra. Josiani Julião Alves de Oliveira

FRANCA

2025

P376t

Pegorin, Laura Costa

O TRABALHO EM REDE E O CORPO EXAUSTO: : reflexões sobre plataformização, saúde mental e ética profissional no Serviço Social / Laura Costa Pegorin. -- Franca, 2025

67 p. : tabs.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado - Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca

Orientadora: Josiani Julião Alves de Oliveira

1. Serviço social. 2. Saúde mental. 3. Tecnologias de informação e comunicação. 4. Economia compartilhada. 5. Tecnologia Avaliação. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Dados fornecidos pelo autor(a).

Laura Costa Pegorin

O TRABALHO EM REDE E O CORPO EXAUSTO:

reflexões sobre plataformização, saúde mental e ética profissional no Serviço Social

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada à Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS, Franca, para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social.

Área de Concentração:

Data da defesa: ____/____/_____

Banca Examinadora:

_____

Profa. Dra. Josiani Julião Alves de Oliveira
UNESP - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS - Campus de Franca

_____

Prof. Dr. Profa. Dra. Edvânia Ângela de Souza Lourenço
UNESP - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS - Campus de Franca

_____

Ma. Marusa Fernandes da Silva
UNESP - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- FCHS - Campus de Franca

Dedico este trabalho aos trabalhadores e trabalhadoras de plataforma, que reinventam diariamente suas formas de sustento em meio à precarização, ao controle algorítmico e à ausência de direitos. Que suas vozes, muitas vezes silenciadas, encontrem eco também na produção acadêmica e na luta por dignidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade Estadual Paulista (UNESP), instituição pública que me acolheu, me formou e me transformou, visto que é mais do que ocupar um espaço físico, mas é participar de um projeto histórico de acesso ao conhecimento, de defesa da ciência e de compromisso social. Cada profissional que constrói essa instituição, docentes, administrativos, segurança, limpeza, servidores da biblioteca, equipes de apoio, é parte essencial do que faz a UNESP funcionar diariamente. Uma universidade pública só existe porque os trabalhadores sustentam sua base, e é por isso que defendê-la é também defender o Brasil que acredita no direito à educação.

Ao curso de Serviço Social, deixo minha gratidão por ter ampliado minha visão de mundo, transformado minha forma de compreender a realidade e contribuído profundamente para minha formação ética, política e profissional. Cada disciplina, cada debate e cada experiência acadêmica fizeram parte de um processo que não apenas me qualificou tecnicamente, mas também me constituiu como sujeito histórico e agente de transformação.

O percurso da graduação foi como entrar em um tabuleiro de xadrez, onde cada movimento exigiu estratégia, tempo, afeto, reflexão e consciência de que ninguém joga sozinho. No primeiro ano, éramos como peões que aprendiam a dar os primeiros passos depois de um período de isolamento social, éramos a primeira turma presencial depois do período pandêmico, e estar novamente em sala de aula significou reaprender a conviver, escutar, discordar, negociar e existir em coletivo. Foi um ano de descobertas e de dor, porque a universidade exige olhar para realidades que antes não víamos.

O início foi, muitas vezes, desafiador, tudo era novo, intenso, político, e nem sempre fácil de compreender. Foi no Serviço Social que aprendi o sentido real de palavras como “direito”, “greve”, “reivindicação” e “coletivo”, foi também onde aprendi que estar na universidade pública exige responsabilidade social, disposição para escutar o que é diferente de mim e coragem para me transformar junto com os outros. Foi também quando encontrei pessoas que tornaram esse início possível, os amigos da van, que mesmo estando em outros cursos me deram sustentação diária, e os amigos do Serviço Social, que se tornaram parte do meu território afetivo, como o Vinicius, Nicole, Higor, éramos parte de um grupo chamado Colombianos e, neste último semestre, Ana Carolina, foram presenças essenciais, luzes que tornaram o trajeto mais leve.

Também reconheço o papel essencial dos professores nesse primeiro ano tão cheio de transições. Assim como nós, eles também estavam reaprendendo a ensinar depois do período remoto, cada um, com sua didática, metodologia, ritmo e sua humanidade, contribuíram para a passagem que vivemos, não apenas de estudantes, mas de adolescentes para adultos, de observadores para sujeitos críticos da realidade. Mesmo quando temas pareciam complexos ou distantes, havia ali alguém que acreditava na nossa capacidade de compreender, elaborar e nos posicionar. E isso fez toda a diferença.

No segundo ano, os movimentos ficaram mais complexos, já não éramos apenas peças entrando no jogo, começamos a participar dele. A vida acadêmica exigiu posicionamento, estudo, debate, consciência política, com isso, prendi que todo conhecimento tem um preço, e parte desse preço é lidar com a ignorância confortável, aquela que não quer sair do lugar. Foi um período em que alguns de nós já estavam na linha de frente dos movimentos estudantis, enquanto outros ainda caminhavam devagar, descobrindo aos poucos o sentido de lutar por direitos e com isso, houve tensão, crescimento e amadurecimento.

O Serviço Social continuou nos formando com sensibilidade e rigor, e foi o ano em que entendi que a universidade não é apenas um espaço para aprender, mas para se reconhecer como sujeito histórico. A partir da visão do Serviço Social, com sua forma própria de ensinar e avaliar, continuou nos sustentando, com aulas que nos atravessavam, professores que nos viam como sujeitos em formação e não como números, atividades que nos lançavam para fora da sala de aula e nos convidavam a pensar o mundo.

O segundo ano foi, para muitos de nós, um trampolim, o momento em que deixamos de “assistir” ao curso e começamos a habitá-lo. Foi também o ano em que conhecemos mais de perto a pesquisa, a extensão, os convites para grupos, projetos, eventos, e o incrível universo da produção científica, mesmo sendo alunos trabalhadores, mesmo com cansaço, mesmo com dúvidas. Descobrimos que a universidade não forma apenas profissionais, mas modos de existir e de pensar e isso é transformador.

O segundo ano também foi um tempo de despedidas, alguns colegas perceberam que o curso não fazia mais sentido para si e a sala se esvaziou um pouco. Houve um certo susto, um sentimento de perda e de recomeço.

No terceiro ano, o jogo ficou sério. O estágio obrigatório trouxe a realidade concreta para o centro do tabuleiro, a burocracia cansava, o cansaço pesava, mas foi no cotidiano institucional que eu compreendi definitivamente para que e para quem existe o Serviço Social. Estagiar em um CAPS e um CRAS foi como enxergar o mundo sem filtros: ali, entre políticas públicas, desigualdades, urgências e direitos negados, compreendi a dimensão ética e política da profissão. É ali que a teoria encontra o concreto e que nós, enquanto futuros profissionais, entendemos de fato para quem e para quê existimos.

Foi também o ano em que entrei no mestrado, ainda como estudante da graduação, um orgulho imenso e, ao mesmo tempo, um medo profundo. Dividir estágio, TCC, pesquisa, vida pessoal e universidade pública me fez oscilar entre coragem e sensação de incompetência. Mas o curso, os professores e o movimento coletivo me mostraram que o conhecimento não é um ponto de chegada: é um processo de construção permanente.

O curso de Serviço Social teve um papel essencial nisso tudo, porque, mesmo diante da intensidade, nunca deixou de ser um espaço de acolhimento, afeto, crítica e humanidade. O terceiro ano também trouxe novos professores, novas metodologias, novas formas de existência acadêmica.

O quarto ano foi a torre do jogo de xadrez, firme, resistente, estratégica. Entre TCC, encerramento de estágio e despedidas, cresce a consciência de que a formação não nos deixa prontos, mas nos deixa inteiros o suficiente para continuar aprendendo.

Foi o ano em que entendi que não existe formação sem afeto, sem dúvida, sem gente, sem troca. A universidade nos lapidou como diamantes, não perfeitos, mas já capazes de reconhecer o próprio brilho. E é nessa travessia que surgiram vínculos que levarei comigo por toda a vida. Assim como todos os amigos da minha cidade, de outros cursos, que sempre torceram por mim, mesmo de longe. Nada do que vivi foi vivido sozinha.

Não posso deixar de agradecer à minha família, que esteve presente em cada etapa desta caminhada, venho de uma família de trabalhadores, e isso é motivo de orgulho. Meu avô que foi açougueiro, outro avô que foi barbeiro e vendeu verduras, minhas avós que cuidaram da casa, dos filhos e trabalhavam em outras casas, minha mãe professora do ensino fundamental, com sua capacidade constante de se reinventar em sala de aula, em ver potencial em cada criança, meu pai socorrista,

com sua prontidão e cuidado em ajudar alguém sem conhecer e se indignar quando algo está errado, às minhas tias, que sempre foram como segundas mães, cada uma com sua história de luta, dessa forma, cada um deles, com conquistas e renúncias, que também formaram quem eu sou, me ensinou o valor do trabalho, da dignidade e da resistência.

Assim, se o Serviço Social mudou minha forma de ver o mundo, minha família foi quem me preparou para suportar essa mudança, são eles que sempre me acolheram quando o cansaço chegou, que respeitaram meu tempo de silêncio. Agradeço também à minha prima Nathalia, futura assistente social, por compartilhar comigo não só o sangue, mas o caminho político da profissão, foi ela que também me incentivou.

Agradeço à minha professora e orientadora, Prof.ª Josiani, que tem um lugar raro e precioso na minha história, pois antes, foi amiga da minha mãe na infância, e ver essa relação atravessar gerações e se transformar em vínculo acadêmico é algo que me marca profundamente. Foi ela quem acreditou em mim na graduação e no mestrado, quem me guiou com rigor, carinho, ética e confiança, sua orientação tornou a universidade um espaço mais respirável, humano e possível. Sou eternamente grata por ter aprendido com ela que a formação não precisa ser um processo solitário nem desumanizado e por ter sido acompanhada por alguém que reúne competência técnica e sensibilidade humana.

Agradeço ao meu noivo, Daniel, que sempre foi incentivo, parceria e afeto durante este percurso. Foi ele que me mostrou que eu podia ir além do que imaginava, quem apoiou minhas escolhas e quando dizem que os opostos se atraem, acredito que o que realmente sustenta uma relação é caminhar ao lado de alguém que compartilha os mesmos valores, sonhos e propósitos.

E, por fim, a Deus, por me permitir viver essa experiência transformadora, cercada de pessoas queridas que me incentivaram. Diante disso, deixo registrado que esta graduação nunca foi uma obra individual. Ela é resultado de uma rede de laços, encontros, afetos, professores, colegas, servidores, trabalhadores, amigos e familiares. Se este trabalho se concretiza agora, é porque cada uma dessas peças, como em um jogo de xadrez, se moveu comigo. E se hoje concluo esta etapa, é porque nunca joguei sozinha.

“Se criou quase um fetiche de que devemos criar máquinas que substituam seres humanos. E isso tem uma conotação muito mais econômica: é a ideia de reduzir o custo que representa o trabalho humano para elevar o lucro ao infinito.” (Miguel Nicolelis [s.p]).

RESUMO

Este trabalho analisa a plataformização do trabalho e suas repercussões na saúde mental dos trabalhadores, situando tais transformações no contexto do capitalismo digital e das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs). O estudo parte do entendimento de que a lógica neoliberal e o avanço das plataformas digitais reconfiguram as relações laborais, intensificando a exploração, o controle algorítmico e a precarização sob o discurso da autonomia e do empreendedorismo. A pesquisa é de natureza qualitativa, com base em revisão bibliográfica e documental, fundamentada no materialismo histórico-dialético e na psicodinâmica do trabalho. A partir de autores como Antunes, Standing, Dejours e Hillesheim, e de relatórios institucionais do IBGE, Banco Mundial e OPAS, o estudo demonstra que o trabalho mediado por plataformas digitais gera novas formas de alienação, sobrecarga e adoecimento psíquico. Discute-se, ainda, o papel do Serviço Social diante desses desafios, ressaltando a necessidade de uma atuação crítica, ética e comprometida com a defesa dos direitos e da saúde mental dos trabalhadores. Conclui-se que o modelo de plataformização representa uma nova face da exploração laboral no capitalismo contemporâneo.

Palavras-chave: Trabalho digital; Plataformização; Saúde mental; Serviço Social.

ABSTRACT

This study critically analyzes work platformization and its repercussions on workers' mental health, situating these transformations within the context of digital capitalism and Information and Communication Technologies (ICTs). It starts from the understanding that the neoliberal logic and the expansion of digital platforms have reconfigured labor relations, intensifying exploitation, algorithmic control, and precarization under the discourse of autonomy and entrepreneurship. The research is qualitative, based on bibliographic and documentary review, and grounded in historical-dialectical materialism and the psychodynamics of work. Drawing on authors such as Antunes, Standing, Dejours, and Hillesheim, as well as institutional reports from IBGE, the World Bank, and PAHO, the study demonstrates that platform-mediated labor generates new forms of alienation, work overload, and psychological distress. It also discusses the role of Social Work in addressing these challenges, emphasizing the need for a critical, ethical, and rights-based approach to promote workers' mental health. The study concludes that platformization represents a new face of labor exploitation in contemporary capitalism, reinforcing inequalities and demanding collective strategies of resistance and social protection.

Keywords: Digital work; Platformization; Mental health; Social Work.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Principais Materiais Utilizados 18

Tabela 2 - Panorama da Nova Economia Produtiva e o Setor de TI 26

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABES	Associação Brasileira das Empresas de Software
ABET	Associação Brasileira de Estudos do Trabalho
BBC	British Broadcasting Corporation
ENPESS	Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social
MEC	Ministério da Educação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
TIC/TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO, OBJETIVO E JUSTIFICATIVA 15

CAPÍTULO 1 – AS TRANSFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS E A REORGANIZAÇÃO DO TRABALHO 21

1.1. Capitalismo Digital e Regulação Tardia: do lucro concentrado à precarização descentralizada 25

1.2 Sociedade em rede e pandemia: desemprego em meio à escassez de qualificação 29

CAPÍTULO 2- Plataformas, algoritmos e a nova face da exploração laboral 33

2.1 Os primeiros indícios: o impacto das TICs no mundo do trabalho e no Serviço Social 38

2.2. Precarização, teletrabalho e controle algorítmico 39

2.3. TICs e novas formas de vigilância e exploração 41

2.4. Impactos no Serviço Social e desafios ético-políticos 42

2.5. Mediação tecnológica e projeto ético-político 43

CAPÍTULO 3 - Trabalho e os impactos na saúde mental na era digital 44

3.1. O trabalho como estruturador da vida social 46

3.3. Impactos psicossociais do trabalho precarizado 51

3.4. Saúde mental como questão coletiva e pública: desafios para proteção social no trabalho 54

CONCLUSÃO 59

REFERÊNCIAS 61

INTRODUÇÃO, OBJETIVO E JUSTIFICATIVA

Do escravismo ao capitalismo, o trabalho está diretamente ligado a um meio de produção e, atualmente, o trabalho assalariado é central para as dinâmicas sociais, sendo um espaço de realização humana, sociabilidade e, ao mesmo tempo, de exploração e alienação (Iamamoto; Carvalho, 2014). Assim sendo, as configurações do trabalho foram variando com a passagem do tempo, acompanhando as transformações nos modos de produção, nas tecnologias, nas relações sociais, entre outros.

A tecnologia, com a popularização de aplicativos e serviços digitais, tem mudado as configurações sociais do trabalho, pelos quais alteram a forma como as pessoas se relacionam com o trabalho e impactam diretamente suas condições de vida e saúde mental. A partir do discurso de autonomia, trabalhadores são levados a ocupações precárias, instáveis e desprovidas de direitos, quando o controle se dá de maneira sutil, utilizando algoritmos e avaliações constantes. Este cenário é agravado após a pandemia da COVID-19, que acelerou ainda mais esse processo, e ao mesmo tempo expôs as desigualdades estruturais do país.

Nesse sentido, o trabalho remoto ou através de plataformas representou uma alternativa de renda e intensificou o isolamento, o medo e a sensação de abandono. Diante disso, é necessário refletir sobre a plataformização do trabalho e suas repercussões na saúde mental dos trabalhadores, a partir das contradições e desafios ético-políticos emergentes nesse contexto, especialmente sob a ótica do Serviço Social e das transformações tecnológicas contemporâneas.

Assim, esses tópicos envolvem uma discussão econômica, e também dimensões subjetiva e coletiva, provocando impactos profundos na saúde mental. Dentro deste contexto, este trabalho de conclusão possui o objetivo de refletir sobre a plataforma de trabalho e suas repercussões na saúde mental dos trabalhadores, apresentando as contradições e desafios ético-políticos emergentes nesse contexto, especialmente sob a ótica do Serviço Social e das transformações tecnológicas contemporâneas.

Além de apresentar dados ou tendências, a proposta é lançar um olhar sensível e crítico para as vidas que são ocultadas atrás das telas, histórias carregadas de luta, invisibilidade e resistência. Dessa forma, como objetivos específicos, este trabalho de conclusão visa:

- Compreender as transformações históricas do trabalho e o papel das tecnologias da informação e comunicação (TICs) na reorganização produtiva e nas relações laborais.
- Analisar a plataformização e o controle algorítmico como expressões contemporâneas da precarização e da exploração laboral.
- Discutir os impactos das novas formas de trabalho sobre a saúde mental dos trabalhadores, considerando aspectos subjetivos, sociais e econômicos.
- Identificar os desafios e possibilidades de atuação do Serviço Social frente à plataformização e às transformações digitais do mundo do trabalho.
- Evidenciar a necessidade de políticas públicas e de regulação que garantam direitos trabalhistas e proteção social na economia digital.

Diante disso, este trabalho busca responder à seguinte questão:

"Como a plataformização do trabalho, intermediada por tecnologias digitais e algoritmos, afeta a saúde mental dos trabalhadores, e quais desafios ético-políticos emergem para o Serviço Social?"

A escolha por este tema se justifica porque essas transformações não são apenas números ou tendências de mercado, mas atravessam vidas concretas. São trabalhadores que lidam com insegurança, exigências constantes, cansaço emocional e a sensação de que precisam estar sempre disponíveis para não perder renda. Entender esses processos é fundamental para o Serviço Social, pois envolve direitos, proteção social, dignidade humana e a própria possibilidade de existir com saúde neste modelo de trabalho.

A partir dessas questões, metodologicamente, a análise que apresenta no presente trabalho de conclusão de curso trata-se de uma pesquisa qualitativa de natureza exploratória e teórica, com base na revisão bibliográfica e documental.

Ao adotar uma abordagem qualitativa, o estudo prioriza a compreensão das experiências vividas e das contradições expressas nas trajetórias dos trabalhadores plataformizados, resgatando seus sentidos subjetivos e coletivos frente à precarização digitalizada. Gil (2008) postula que a pesquisa bibliográfica contribui para o avanço do conhecimento, conferindo ao pesquisador este conhecimento e a pesquisa documental, será através da análise de documentos de domínio público, assim embasando a pesquisa.

Desse modo, a seleção de referências obedeceu aos critérios de atualidade, além da pertinência temática e credibilidade. A pesquisa exploratória, por sua vez,

proporciona um primeiro contato, flexibilizando a construção do objeto e favorecendo a descoberta por meio da análise dos dados e referências.

Para o levantamento, foram estudados livros, artigos científicos, relatórios institucionais, legislações, dados estatísticos, reportagens e documentos oficiais, tendo sido as fontes selecionadas a rigor de acordo com os critérios de pertinência temática, de contemporaneidade e de qualidade. Na Tabela 1, há uma relação dos principais materiais utilizados.

Tabela 1: principais materiais utilizados

Referências	Principais pontos
ANTUNES, R. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.	Precarização do trabalho digital, uberização, controle algorítmico, nova morfologia da exploração.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE (ABES). Mercado Brasileiro de Software: panorama e tendências 2025. São Paulo: ABES; IDC, 2024.	Crescimento do setor de TI, digitalização, IA e tendências do mercado.
BANCO MUNDIAL. Relatórios sobre economia digital e TICs. Washington, D.C.: Banco Mundial, 2024.	Economia digital, desigualdade de acesso, transformação produtiva global.
BBC NEWS BRASIL. O Brasil enfrenta uma epidemia de burnout? São Paulo: BBC News Brasil, 2023.	Aumento de *burnout* no Brasil, impactos da precarização no adoecimento mental.
BRAGA, R. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: um olhar a partir da indústria do call center. Revista Crítica de Ciências Sociais, n. 103, p. 45-68, 2014.	O desenvolvimento do modelo de acumulação pós-fordista/financeirizado no Brasil; a composição do precariado; e as relações entre trabalhadores, sindicatos e Estado (especialmente durante o governo Luiz Inácio Lula da Silva) no século XXI.
BRASIL. Estatísticas e regulamentações sobre plataformas digitais. Brasília: Governo Federal, 2024.	Dados oficiais e regulamentações sobre plataformas e trabalho digital.
CASTELLS, M. A sociedade em rede. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.	Sociedade em rede, impacto das TICs, mudança nas formas de sociabilidade, economia informacional.
DEJOURS, C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1987.	Psicodinâmica do trabalho, sofrimento psíquico, organização como fonte de adoecimento.
LUKÁCS, G. Ontologia do ser social. São Paulo: Boitempo, 2012.	Trabalho como categoria ontológica, alienação, sentidos subjetivos no capitalismo.
ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). Relatório técnico. Washington, D.C.: OPAS, 2023.	Saúde mental como questão coletiva, impactos psicossociais da pandemia.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Estatísticas do trabalho e das TICs no Brasil: 2023, 2024. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.	Dados sobre plataformização, informalidade, digitalização e desigualdades.
INSTITUTION OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (IOSH). A platform for success: building a better future in the gig economy. Leicester: IOSH,	Condições de trabalho em plataformas, saúde mental, regulamentação internacional.
SOUZA, R. S.; TEIXEIRA, M. T.; AZEVEDO, R. M. Efeitos das TICs no crescimento econômico: estudo em 122 países (2005-2017). Brasília: IPEA, 2024.	Impacto das TICs no crescimento, desigualdade digital, políticas de inclusão.
SANTOS, K. Impactos do trabalho em plataformas na saúde: relatório técnico. Cruz das Almas: UFRB, 2023.	Precarização, adoecimento mental, fragilização social no trabalho digital.
STANDING, G. O precariado: a nova classe perigosa. Belo Horizonte: Autêntica, 2013.	O conceito de precariado como uma nova classe emergente, marcada pela insegurança laboral, pela ausência de identidade profissional estável e pelo controle reduzido sobre o próprio tempo e condições de vida.
RIBEIRO, T. Controle algorítmico e adoecimento no trabalho: uma análise crítica. São Paulo: Autonomia Literária, 2019.	Subordinação algorítmica, vigilância constante, efeitos no bem-estar.
WOODCOCK, J. Digital labour and the gig economy. Londres: Routledge, 2020.	Controle algorítmico, precarização, transformações no trabalho global.

Fonte: Elaborada pela autora/2025

Baseado em referenciais teóricos do materialismo histórico-dialético, da psicodinâmica do trabalho, e em abordagens críticas ao neoliberalismo, a pesquisa atual considera os fenômenos em suas determinações estruturais e históricas. Diante disso, a adesão a essa metodologia não se restringe a fundamentar teoricamente as análises apresentadas, mas objetiva valorizar a dimensão humana, ética e social do fenômeno analisado, reafirmando a adesão à dignidade, aos direitos e à promoção da saúde integral dos trabalhadores.

Por fim, este trabalho está estruturado em três capítulos. O Capítulo 1, fundamenta a compreensão estrutural do trabalho na contemporaneidade, apresentando uma análise histórica e crítica da conformação do trabalho no capitalismo, percorrendo desde as Revoluções Industriais até a consolidação do capitalismo digital. Nesse percurso, é abordado o avanço das tecnologias, dos modelos produtivos (taylorismo, fordismo, toyotismo), a era informacional que intensificou a exploração, aprofundou a divisão social do trabalho e ampliou a alienação dos trabalhadores.

O Capítulo 2 apresenta a emergência do precariado, conceito trabalhado por Guy Standing, e com a reestruturação produtiva, aliada às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), além da plataformização, marcada pela flexibilização extrema, controle algorítmico e enfraquecimento dos direitos laborais. Ademais, o capítulo detalha os primeiros indícios e expressões do impacto das TICs no mundo do trabalho e no Serviço Social, analisando como a digitalização das políticas sociais, a dataficação, o teletrabalho e o uso massivo de plataformas transformaram as práticas profissionais.

Dessa forma, o capítulo discute os efeitos da transformação digital na intensificação do controle, na ampliação da desigualdade de acesso, na burocratização dos atendimentos e na perda de autonomia técnica. Foi analisado também a incorporação das TICs durante e após a pandemia, evidenciando tensões éticas, desafios metodológicos, limites das mediações virtuais e as contradições que emergem quando o trabalho profissional passa a ser conduzido por métricas, registros, algoritmos e sistemas digitais que reproduzem a lógica neoliberal.

E por fim, o Capítulo 3 aborda a relação entre trabalho digital e saúde mental, situando o trabalho como estruturador da vida social e entendendo o adoecimento como expressão das contradições e pressões do capitalismo contemporâneo.

A partir da psicodinâmica do trabalho e de autores como Dejours, Santos, Ribeiro e OPAS, discute-se como a precarização, o controle algorítmico, a ausência de direitos, a intensificação das jornadas e o produtivismo afetam a subjetividade dos trabalhadores, produzindo sofrimento, ansiedade, *burnout*, isolamento e sentimento de desamparo.

O capítulo examina ainda como a plataformização fragiliza as redes de proteção social, individualiza problemas coletivos e cria obstáculos à garantia de direitos, destacando desafios para o Serviço Social no enfrentamento desses

fenômenos e na defesa da saúde mental como questão coletiva e pública. E ao final, são apresentadas as considerações conclusivas.

CAPÍTULO 1 – AS TRANSFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS E A REORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O processo histórico de transformação do trabalho, conforme apontado por Marx e Engels (2005), está intrinsecamente ligado à dinâmica do capital e à incessante renovação dos meios de produção. No contexto atual, marcado pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), essa lógica se intensifica sob um discurso de inovação e flexibilidade que, na prática, tem promovido a desestruturação de direitos trabalhistas e o aprofundamento das formas de exploração. A plataformização do trabalho, portanto, não representa uma ruptura, mas uma continuidade radicalizada da lógica capitalista, que se atualiza por meio de aparatos tecnológicos e do controle algorítmico.

Nesse contexto, Guy Standing (2013) determina o conceito de “precariado” como a condição dos trabalhadores submetidos à instabilidade, ao subemprego e à perda de garantias sociais. Para o autor, esse grupo é composto por sujeitos historicamente marginalizados, como mulheres, jovens, migrantes e idosos, mas também por profissionais qualificados que, diante da lógica neoliberal e do avanço das plataformas digitais, passam a vivenciar uma insegurança permanente. Essa abordagem é fundamental para compreender a atual reorganização do trabalho e os impactos das TICs, pois demonstra que a precarização é não apenas econômica, mas também identitária e social.

Diante disso, a consolidação do capitalismo como modo de produção trouxe sucessivas transformações tecnológicas, cada uma redefinindo as formas de organização do trabalho e aprofundando as desigualdades sociais. A Primeira Revolução Industrial, entre 1760 e 1840, substituiu os processos manuais pelo uso intensivo das máquinas movidas a carvão, viabilizando a produção em larga escala. Como consequência, houve o aperfeiçoamento da divisão do trabalho, no qual separou o trabalhador do produto de sua atividade. Essa separação ocasionou o aumento da miséria diante de um cenário de superexploração da força de trabalho humana, com péssimas condições de vida, o surgimento de doenças e do adoecimento dos trabalhadores (Hillesheim, J; Zanfra, M. K. 2021; Antunes, R. 2018).

Ainda conforme os mesmos autores, a Segunda Revolução Industrial, no final do século XIX, trouxe inovações como a eletricidade, o aço, o telefone e o uso do petróleo. Todavia, embora tenha promovido expansão nos países europeus, reforçou a dependência econômica em outras regiões. Com base no fordismo e no taylorismo, os modelos de produção em massa ampliaram exploração com ritmos de trabalho mecanizados, baixos salários e altos índices de acidentes e doenças ocupacionais.

O taylorismo dividia o trabalho em pequenas tarefas repetitivas, buscando maximizar a produtividade. No entanto, esse modelo desumanizava o trabalhador, transformando-o em uma peça da engrenagem, limitando sua capacidade de decisão, inovação e autonomia. Além disso, a supervisão rígida separava o planejamento da execução do trabalho, gerando um ambiente alienado que contribuía para o esgotamento físico e mental (Filho; Gurgel, 2024; Antunes, 2018).

O fordismo, conforme apontam Hillesheim e Zanfra (2021), consolidou a produção em larga escala por meio de linhas de montagem altamente mecanizadas e uma divisão do trabalho ainda mais rígida. Todo o processo, desde a matéria-prima até o produto final, era controlado pela empresa, o que aprofundava a alienação do trabalhador, preso a uma lógica de produção padronizada e sem autonomia. Essa rigidez resultou em conflitos entre patrões e empregados, concentrava o poder nas mãos dos gestores e fomentava o consumo de massa, incentivando o consumismo e a exploração insustentável dos recursos naturais. (Filho, R.S. Gurgel, C. 2024; Antunes, R. 2018).

A Revolução técnico-científica e informacional, sendo a Terceira Revolução Industrial, teve início na segunda metade do século XX com a introdução da microeletrônica, da robótica, da informática, da genética e da biotecnologia. Expandiu-se para além da indústria, alcançando a agricultura, os serviços e o comércio. O modelo toyotista, que sucedeu o fordismo, introduziu maior flexibilidade nos processos e nas relações de trabalho, organizando equipes e incentivando o trabalho em grupo. Contudo, mesmo com a aparência de participação, impôs novas formas de controle e exigências de produtividade, gerando estresse, sobrecarga e precarização (Hillesheim; Zanfra, 2021; Filho; Gurgel, 2017).

Seguindo o caminho da tecnologia, atualmente, Hillesheim, J e Zanfra, M. K. (2021), mencionam a Quarta Revolução Industrial, promoveu a integração de tecnologias digitais, físicas e biológicas. Com a automação inteligente e a

conectividade entre máquinas e sistemas, essa nova etapa do capitalismo aumentou a extração de valor, desafiando ainda mais a proteção social e as relações de trabalho. Fábricas autônomas geridas por algoritmos revelam uma realidade em que trabalhadores menos qualificados são excluídos ou empurrados para a informalidade precária, enfrentando intensificação do trabalho e aprofundamento das desigualdades sociais.

A origem da internet, por sua vez, não foi pautada por princípios democráticos, mas por uma cultura de liberdade vinculada ao desejo de autonomia no conhecimento. As universidades norte-americanas foram o marco inicial, com foco em inovação e intercâmbio de informações entre computadores (Castells, 2007). Com o avanço da internet, sendo a ferramenta principal da Nova Era, cuja a matéria prima principal são informações e mais atualmente, os dados, as tecnologias passaram a ser uma extensão do cérebro em suas funções cognitivas, através da busca de automação de tarefas humanas, validação tecnológica e a constante reconfiguração de sistemas em função das necessidades humanas (Augusto, 2012).

Nesse novo cenário, todas as atividades humanas estão ligadas a fluxos informacionais, alterando a organização social e criando novas percepções de tempo e espaço. Esfera onde coexistem escrita, oralidade e audiovisual, o ambiente digital permite que todos sejam, simultaneamente, emissores e receptores de conteúdo, consolidando-se como espaço de liberdade e expressão (Santaella; Lemos; Augusto, 2012).

Em realidade nacional, em 1961, durante os governos de Jânio Quadros e João Goulart, foi criado o Conselho Nacional de Telecomunicações (CNT) por meio do Decreto nº 50.666. Com a ditadura militar, houve o fortalecimento do controle estatal sobre as comunicações, consolidando a Embratel como operadora nacional de redes (Castells, 2007; Augusto, 2012).

Com o declínio do regime militar e a criação da “Lei da Informática” nos anos 1980, iniciou-se um processo de democratização do acesso às redes, ainda que limitado por barreiras estruturais. Enquanto o setor comercial avançava, o setor público enfrentava dificuldades de acesso. Isso resultou na formação de uma sociedade da informação desigual e concentrada, influenciada por grupos econômicos que detêm o capital para sustentar a infraestrutura digital (Brasil, 2021; Augusto, 2012; Castells, 2007).

Hodiernamente, a entidade responsável pela regulação e fiscalização das telecomunicações no Brasil é a Agência Nacional de Telecomunicações e segundo o IBGE (2024), em 2023 cerca de 72,5 milhões de residências possuíam acesso à internet, com cerca de 92,5% dos domicílios brasileiros. Ademais, nas áreas urbanas, esse percentual chegou a 94,1%, enquanto nas áreas rurais foi de 81,0% e isso revela um avanço na diminuição das desigualdades de acesso.

Entretanto, ainda em 2023, cerca de 5,9 milhões de domicílios estavam sem acesso à internet e os principais motivos foram a falta de conhecimento para usar a tecnologia (33,2%), o custo elevado do serviço (30%) e a percepção de que a internet não era necessária (23,4%).

O mesmo levantamento mostrou que 88% da população com 10 anos ou mais utilizava a internet, sendo 94,3% diariamente, o que demonstra sua centralidade no cotidiano. A digitalização chegou até o ambiente doméstico, com dispositivos inteligentes conectados, como câmeras, assistentes virtuais, lâmpadas automáticas, entre outros, sendo 16% dos domicílios com internet (IBGE, 2024)

Esse novo paradigma técnico possibilitou o surgimento da sociedade em rede, baseada na disseminação de redes digitais, assim como a eletricidade foi base da sociedade industrial, as redes digitais se tornaram infraestrutura essencial à vida humana. Com flexibilidade e adaptabilidade, as redes digitais superaram antigas limitações logísticas, possibilitando descentralização, coordenação e compartilhamento de decisões em tempo real.

Conforme o Relatório de Progresso e Tendências Digitais (2023), embora o avanço digital tenha crescido globalmente com o aumento do tráfego de dados, expansão do setor de TI e novos modelos de negócios, muitos países de baixa renda não acompanharam esse ritmo. Essa desigualdade digital é medida por indicadores como cargos tecnológicos, exportações digitais, desenvolvimento de aplicativos, além de acesso, qualidade e velocidade da internet.

O Banco Mundial (2024) constatou que a conexão de internet fixa em países ricos era 1.700 vezes mais intensa em tráfego de dados do que nos países pobres. Em muitos casos, o custo da internet equivale a um terço da renda mensal, e um simples smartphone pode representar mais de 14% da renda anual de quem vive com menos de dois dólares por dia.

A apropriação das TICs pela população brasileira impulsionou o crescimento da sociedade em rede, transformando a internet de ferramenta de entretenimento

em instrumento estratégico nas relações sociais e na construção de novas formas de participação política (Augusto, 2012; Castells, 2007).

1.1. Capitalismo Digital e Regulação Tardia: do lucro concentrado à precarização descentralizada

A ascensão de um novo modelo econômico, pautado no conhecimento, na digitalização e na conectividade em tempo real, reconfigura estruturalmente os sistemas produtivos globais Essa chamada “nova economia produtiva”, impulsionada pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), tornou-se o principal vetor de geração de valor nos países centrais do capitalismo, como mostram Jorgenson e Vu (2007). O setor de serviços de tecnologia da informação (TI), por exemplo, cresceu entre 2002 e 2022 a um ritmo duas vezes superior ao da economia global, com os empregos digitais avançando 7% ao ano, taxa seis vezes maior que a média de crescimento dos demais postos de trabalho (Banco Mundial, 2024).

Conforme a edição de 2025 do Mercado Brasileiro de *Software*: panorama e tendências, o Brasil ocupa a décima posição no ranking mundial de investimentos em TI, sendo uma posição de destaque global de tecnologia da informação. Os investimentos nacionais nesse setor aumentaram de US$ 49,8 bilhões em 2023 para US$ 58,6 bilhões em 2024. Além disso, o país lidera na América Latina, superando nações como México (22,1%) e Argentina (13,6%).

Esse crescimento, é impulsionado pela ampliação do uso de tecnologias e de inteligência artificial (IA), especialmente com a digitalização dos processos empresariais e modernização das infraestruturas digitais, com ênfase em soluções de nuvem e segurança cibernética (ABES, 2025). Diante disso, a tabela 2 representa a síntese dos dados que evidenciam o avanço da tecnologia e da chamada nova economia produtiva do Banco Mundial e do ABES.

Tabela 2: Panorama da Nova Economia Produtiva e o Setor de TI

Indicador	**Dado**
Crescimento do setor de TI global (2002–2022)	Cresceu quase 2x mais rápido que a economia global
Crescimento dos empregos digitais (2002–2022)	7% ao ano (6x mais que o total de empregos)
Posição do Brasil no ranking mundial de investimentos em TI	10ª posição
Participação do Brasil no mercado global de software e serviços	Subiu de 1,4% para 1,5%
Investimentos no Brasil (2023)	US$ 49,8 bilhões
Investimentos no Brasil (2024)	US$ 58,6 bilhões
Participação na América Latina – Brasil	Maior investidor
Participação na América Latina – México	22,1%
Participação na América Latina – Argentina	13,6%
Fatores de crescimento do setor de TI no Brasil	IA, digitalização, nuvem, cibersegurança

Fonte: Elaborada pela autora/2025

Por meios desses indicadores, é possível compreender a tendência global de digitalização e valorização do conhecimento como motor econômico, além da

posição nacional frente ao cenário latino-americano e mundial, principalmente no que tange aos investimentos em TI, o crescimento dos serviços digitais e o uso de inteligência artificial, computação em nuvem e segurança cibernética.

A trajetória histórica de alguns países comprova a relação entre investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e crescimento econômico sustentado, os Estados Unidos por exemplo, que investiu em uma revolução produtiva através das TICS, sistemas digitais, inovação empresarial e a valorização do trabalhador qualificado e autônomo (Jorgenson; Vu, 2007).

Essa relação entre tecnologia, inovação organizacional, formação profissional, além da articulação de políticas de inovação, educação e infraestrutura tecnológica, que fortalecem a sociedade em rede, podendo posicionar o país de forma competitiva na economia digital global (Soete, 2007).

Casos internacionais ilustram como o investimento em TICs pode alavancar o desenvolvimento econômico. A Índia, o setor de serviços de TI da Índia cresce até 8% ao ano, sustentando parte importante do PIB nacional, transformou cidades como Bangalore em polos estratégicos da economia digital, principalmente após investir no desenvolvimento de capital humano qualificado para o setor de tecnologia da informação e serviços digitais, enquanto a China tornou-se referência global ao combinar ampliação de infraestrutura digital com políticas públicas unificadas voltadas à inclusão produtiva e à liderança tecnológica em setores como IA, 5G e e-commerce (Banco Mundial, 2024).

Como resultado de um projeto nacional de desenvolvimento digital voltado para o ambiente urbano e rural, a China possui uma das maiores taxas de crescimento da produtividade em relação às TICS. O crescimento da China é estruturado através da ampliação de infraestrutura digital, na capacitação tecnológica e na adoção de políticas públicas voltadas à sociedade em rede. O país incentivou a inclusão digital, com o crescimento da economia fundamentada em dados e a liderança global em áreas como inteligência artificial, 5G e comércio eletrônico, demonstrando como políticas públicas unificadas podem provocar mudanças estruturais na economia de uma nação na era digital (Banco Mundial, 2024).

Souza, Teixeira e Azevedo (2024) analisaram dados de 122 países entre 2005 e 2017, utilizando um modelo estatístico com limiares de PIB per capita para identificar três regimes econômicos distintos e constataram que o efeito das TICs no

crescimento econômico varia significativamente de acordo com o nível de renda das nações. Diante dessa perspectiva, a infraestrutura digital representa uma via de estratégia de desenvolvimento, ainda conforme o mesmo estudo, as assinaturas de telefonia móvel impactaram em todos os contextos positivamente, principalmente em países de menor renda, sendo assim um indicador de inclusão e expansão econômica em regiões com infraestrutura limitada.

Os efeitos da banda larga fixa foram estatisticamente significativos em países de renda média e alta, sendo uma evidência do crescimento especialmente nas economias intermediárias. Todavia, variáveis como o desemprego e os gastos públicos apresentaram indicadores negativos sobre o crescimento, por isso são necessárias políticas integradas que associam a digitalização a medidas de inclusão produtiva e eficiência estatal (Souza; Teixeira; Azevedo, 2024). Portanto, esse estudo aponta que quando os avanços das TICS são bem direcionados, pode reduzir desigualdades e alavancar o desenvolvimento econômico, mas que os benefícios são desigualmente distribuídos, exigindo ações públicas específicas conforme a realidade socioeconômica de cada país.

O modelo de capitalismo digital é, portanto, paradoxal: ao mesmo tempo em que gera riqueza e expande setores inteiros da economia, aprofunda desigualdades, transfere riscos ao trabalhador e dissolve formas tradicionais de regulação laboral. A ausência de um marco regulatório global agrava esse quadro, especialmente em países periféricos como o Brasil.

Nesse sentido, o Relatório de Progresso e Tendências Digitais aponta que o desenvolvimento da digitalização tem que ser acompanhado de acesso equitativo e letramento digital, se não, isso só amplifica as desigualdades (Banco Mundial, 2024). A concentração de lucros em grandes corporações (big techs) convive com a descentralização da responsabilidade e a informalidade dos vínculos. Assim, discutir justiça digital e soberania tecnológica torna-se imperativo para o enfrentamento das novas expressões da questão social no século XXI.

1.2 Sociedade em rede e pandemia: desemprego em meio à escassez de qualificação

Desde o final do século XX, a sociedade passou a operar sob um novo paradigma técnico-produtivo, marcado pela centralidade da informação, da conectividade e pela digitalização dos fluxos sociais. Para Castells (2007), esse processo deu origem à chamada sociedade em rede, estruturada por TICs e pela integração entre mercados financeiros e cadeias produtivas globais. No entanto, essa reestruturação responde as inovações técnicas e reflete interesses, disputas e assimetrias de poder.

Outro recorte histórico importante foi a pandemia da Covid-19, no qual atuou como catalisadora da digitalização, antecipando o “futuro do trabalho” e essa transformação digital modificou o funcionamento de diversas instituições, sejam públicas ou privadas. Essa transformação significativa, devido a tecnologias inovadoras, como a automação inteligente e a inteligência artificial, apresentam a capacidade de processar e aprender com grandes volumes de dados (*big data*), substituindo assim, progressivamente, os humanos em tarefas rotineiras e até mesmo cognitivas complexas (Kaufmann, 2021; Pereira, 2022).

Nesse contexto, a “empresa em rede”, conceito trabalhado por Castells (2007), torna-se o novo modelo organizacional dominante: flexível, descentralizada e volátil. A unidade produtiva tradicional é substituída por parcerias dinâmicas entre empresas de diferentes portes, conectadas globalmente e orientadas por metas de curto prazo. No plano subjetivo, esse modelo exige do trabalhador uma capacidade permanente de reinvenção, adaptabilidade e resiliência, o que Antunes (2018) denomina “trabalhador autoprogramado”.

Além das transformações econômicas e laborais, Castells (2007) também destaca mudanças profundas no plano social e comunicacional, como a emergência da hipersociabilidade, o individualismo em rede e a comunicação de massa autocomandada, que redefinem as formas de sociabilidade, a esfera pública e a atuação política na era digital.

O mito eurocêntrico é baseado na promessa de um paraíso sem exploração, com a promessa de uma nova era de felicidade, com o fim do trabalho sofrido e o início de uma era automatizada, digital e sem sofrimento. Revelou-se, assim, ilusório diante da realidade do trabalho precarizado, com implicações profundas, que precisam ser discutidas, especialmente sobre empregos de salário médio, que com essa lógica, possuem a tendência a desaparecer, provocando cenários de ocupações altamente qualificadas, baixa remuneração, a eliminação de postos de trabalho e a competição acirrada entre trabalhadores por vagas remanescentes (Antunes, 2018; Castells, 2007; Kaufmann, 2021).

Moldado por uma lógica de resiliência, conforme os mesmos autores, o “trabalhador autoprogramado”, tem que ser capaz de operar autonomamente, inovar e se adaptar, constantemente, há instabilidade, necessidade de mobilidade e requalificação constante, além da perda da previsibilidade das carreiras. Diante disso, a informalidade e a instabilidade dos vínculos são realidades cada vez mais comuns, exigindo uma capacidade permanente de atualização profissional (Castells, 2007). O crescimento da produtividade está, assim, vinculado não apenas à tecnologia, mas à capacidade de integrar a tecnologia com estruturas organizacionais em rede e à formação de profissionais preparados para essas novas exigências.

No Brasil, a partir da pandemia que escancarou as desigualdades estruturais, dentre elas é importante citar que a maioria dos jovens que dependem da educação pública acabam chegando ao mercado com limitações, dificultando sua inserção no mercado de trabalho, o analfabetismo funcional, juntamente com à baixa qualidade da educação e à precariedade do ensino superior, compromete a preparação da população para a nova realidade. Porém, habilidades e competências como pensamento crítico, criatividade, empatia e capacidade de comunicação, que são adquiridas por meio de vivências e formações diversas, geralmente acabam sendo acessíveis apenas às elites (Kaufmann, 2021).

Nesse contexto, esbarramos na contradição de carência de mão de obra qualificada, enquanto milhões enfrentam o desemprego, diversas empresas não encontram trabalhadores qualificados para vagas emergentes (Kaufmann, 2021). Diante disso, conforme a Reportagem veiculada pelo Jornal Nacional (G1, 2024) o mercado de trabalho brasileiro passou a apresentar indícios consistentes de escassez de mão de obra em diversas ocupações, mesmo em um contexto de baixo

desemprego, destacando que aproximadamente 40% das profissões formais (cerca de 200) que compõem 80% da força de trabalho formal do país. Esse fenômeno é explicado por economistas a partir da lógica da oferta e da demanda, quando há aumento nos salários de determinadas áreas acima da média haverá uma competição sinalizando então, a escassez.

Estes fatores podem ser compreendidos por meio da falta de investimentos consistentes em educação e qualificação profissional, bem como a baixa permanência de trabalhadores em determinadas ocupações. A reportagem ainda apresenta que em 2024, as funções que podem evidenciar isso são técnicos em enfermagem, professor de educação infantil, soldador, técnico de manutenção e montador de veículos, que foram apontadas como as mais críticas (G1, 2024).

As chamadas habilidades humanas, como empatia, escuta ativa, acolhimento e capacidade de trabalho em equipe, pelas quais a tecnologia ainda não consegue substituir, são competências valorizadas (G1, 2024). Entretanto, Kaufmann (2021), evidencia que as profissões que mais crescem e mesmo assim oferecem salários baixos são auxiliares de cuidados pessoais e saúde domiciliar.

Outro exemplo, com base nos dados da Confederação Nacional do Comércio (CNC), entre as profissões analisadas, a de secretária executiva apresentou um maior aumento salarial de 17% em 2024, entretanto, esse crescimento é interpretado pelos economistas como um sinal de escassez de mão de obra (G1, 2024).

Dessa forma, o exemplo citado na matéria enfatiza que, em relação ao aumento salarial com a valorização da profissão, ainda é considerada insuficiente. Após a pandemia, com a volta do presencial, foi mencionado que as exigências aumentaram, mas que os salários permanecem baixos e desproporcionais ao grau de responsabilidade exigido (G1, 2024).

Ao invés do paraíso tecnológico prometido, o que se concretiza é o aprofundamento da precarização e a ameaça à estabilidade de carreiras tradicionais. As ocupações de nível médio tendem a desaparecer, enquanto as profissões remanescentes polarizam-se entre altíssima qualificação e baixa remuneração. A competição por vagas se intensifica, e a exclusão se torna estrutural. Harari (2016), alerta para o surgimento de uma nova classe social: os “inempregáveis”, pessoas cujas habilidades não mais atendem às exigências do mercado digital. (*apud* Pereira, 2022).

O discurso meritocrático, reforçado por plataformas digitais e modelos de empreendedorismo individual, desloca a responsabilidade do desemprego para o sujeito. Isso mascara as determinações estruturais da exclusão e dificulta o debate sobre políticas públicas de qualificação profissional, redistribuição e proteção social. Para Antunes e Filgueiras (2020), esse processo naturaliza a precariedade e aprofunda a marginalização.

Nesse sentido, Kaufmann (2021), reflete que esse processo não se restringe aos empregos de baixa remuneração e baixa qualificação, mas que também afetará profissões de alta qualificação, como a advocacia e o jornalismo, devido a sistemas que executam tarefas antes realizadas por humanos com mais eficiência e rapidez, fazendo com que a automação inteligente, não afete apenas trabalhadores de baixa renda, mas pressiona todas as áreas, inclusive as que exigem formação superior.

Assim, torna-se urgente compreender como essas dinâmicas se desdobram nas novas formas de mediação do trabalho, em especial aquelas estruturadas por plataformas digitais e algoritmos, os quais representam uma nova face da exploração laboral no capitalismo contemporâneo.

CAPÍTULO 2- Plataformas, algoritmos e a nova face da exploração laboral

A expansão do capitalismo digital, impulsionado pela lógica da plataformização e pela conectividade permanente, tem provocado transformações profundas na organização do trabalho e nas condições subjetivas dos trabalhadores. No centro dessas mudanças está a intensificação do sofrimento psíquico, especialmente entre aqueles inseridos em vínculos flexíveis, informais ou mediadas por plataformas digitais.

A reconfiguração estrutural do trabalho é visível nos modelos de negócio baseados em plataformas digitais, como *Uber, Google e Amazon*, que funcionam com margens bilionárias de lucro ao empregar um número extremamente reduzido de trabalhadores em comparação com empresas tradicionais, devido as tecnologias, a lógica da *gig economy* amplia essa transformação, plataformas como *iFood* e 99, utilizam do trabalho de milhões de trabalhadores em regimes precarizados, sem proteção social ou direitos trabalhistas, impulsionando uma nova morfologia da informalidade marcada pela insegurança, alta rotatividade e ausência de vínculos empregatícios (Kaufmann, 2021;Antunes, 2018).

Ademais, Antunes (2018) a partir de bases marxistas, compreende que o trabalho na lógica do capital pode gerar mais-valor, mesmo como os atendimentos em *call centers*, entregas por aplicativos e serviços de suporte técnico, pelos quais são exemplos de trabalhos produtivos que, apesar de sua natureza fragmentada e digital, estão submetidos à exploração capitalista e por isso, o trabalho não desaparece na era digital, mas é ressignificado e invisibilizado pelas novas formas de mediação tecnológica e financeira.

Dessa forma, essa nova classe trabalhadora, digital e dispersa, enfrenta o desgaste de seus direitos em escala global, em formatos cada vez mais precarizados potencializadas pelas tecnologias digitais e pela financeirização da economia. O IBGE (2023) aponta que, em 2022, cerca de 1,5 milhão de pessoas

atuavam por meio de aplicativos e plataformas digitais, representando assim 1,7% da população, com predomínio de motoristas e entregadores, pelos quais enfrentavam jornadas extensas, com baixos rendimentos e quase nenhuma proteção social.

Esse fenômeno é o resultado de discursos de autonomia e empreendedorismo disfarçados pela lógica do capital para a alienação (Antunes, 2018). Essa realidade, assim, escancara o modelo de exploração algorítmica, visto que trabalhadores sem vínculos empregatícios formais, controlados por sistemas digitais, sem poder de barganha e submetidos à lógica do *just-in-time* (Antunes; Filgueiras, 2020).

Ainda conforme a reportagem, os dados mostram que 97,3% dos motoristas e 84,3% dos entregadores não escolhem seus clientes nem os valores das tarefas, que são definidos pelas plataformas (IBGE, 2023). Dessa forma, o modelo de exploração algorítmica é sustentado pelas transformações tecnológicas estimuladas pelo avanço da digitalização e pela hegemonia do modelo neoliberal, no qual produzem um novo arranjo produtivo baseado em plataformas digitais, redefinindo assim, a contradição capital e trabalho.

Nick Srnicek (2018) registra o conceito de “capitalismo de plataforma”, em que caracteriza uma nova lógica de acumulação centrada na extração de dados e por intermédio de serviços realizados por meio de tecnologias digitais. Entretanto, as plataformas não produzem bens diretamente, diferentemente dos modelos produtivos tradicionais, elas coordenam os fluxos de informações, sejam de consumidores, ou até de trabalhadores.

A partir da ilusão de autonomia, enquanto transferem os riscos da produção para os indivíduos envolvidos, este modelo se estrutura sobre a informalidade e a superexploração do trabalho, especialmente nos países da periferia capitalista. À vista disso, na Indústria 4.0, há um novo modelo de exploração, pelo qual a precarização é a base desse modelo de negócios dessas plataformas e não o efeito colateral (Saconato, 2022; Antunes, Filgueiras, 2020).

Ainda para os mesmos autores, na economia digital a estrutura de exploração invisível é intensificada, nomeadas por expressões como *gig economy*, economia de compartilhamento e uberização, com vínculos flexíveis, descontínuos e ambíguos. Nesse contexto, os trabalhadores são classificados como autônomos, mesmo estando sujeitos a formas intensas de controle algorítmico e aprofundam as

desigualdades sociais, especialmente entre jovens, negros e moradores das periferias. Diante disso, evidencia-se a urgência de políticas públicas que reconheçam e regulam as novas formas de exploração laboral digital.

Outro exemplo sobre a plataformização do trabalho, como parte da reconfiguração das relações laborais no capitalismo contemporâneo é evidenciado no estudo de Saconato (2022), que analisa os trabalhadores vinculados à plataforma GetNinjas. Essa plataforma afigura-se como uma intermediadora de serviços, a partir de um sistema de *Marketplace*, em que prestadores de serviços se cadastram para a comercialização das atividades e diante disso, ainda sob o discurso do empreendedorismo e da autonomia, os prestadores de serviço arcam com os custos de sua atividade sem qualquer garantia de vínculo empregatício.

E por isso, outro ponto que escancara que o risco é totalmente transferido ao trabalhador é que a plataforma cobra por moedas virtuais que possibilitam o acesso a demandas que, muitas vezes, nem se concretizam, ampliando e invisibilizando a jornada de trabalho, que inclui tarefas acessórias como responder orçamentos, manter perfis atualizados e buscar clientes, sem qualquer remuneração proporcional.

Além desse sistema, a reconfiguração do trabalho no eixo do capitalismo informacional pode ser visualizada também no *telemarketing*, que expressa a potencialização das tecnologias de controle e a intensificação da precarização nas relações de trabalho. De acordo com Ruy Braga (2014), a indústria brasileira de *call centers* é um verdadeiro laboratório do “precariado pós-fordista”, com a formalização aparente e a informalidade real de suas condições de trabalho.

Em tais ambientes, jovens, mulheres e negros são a maioria, submetidos a metas rígidas, vigilância total e alta rotatividade, o que revela que as tecnologias da informação, ao mesmo tempo em que configuram o processo produtivo, configuram sofrimento, exaustão e insegurança. Esta forma de controle digital antecipa o que hoje já se verifica no trabalho mediado por plataformas, no qual algoritmos e sistemas automatizados determinam ritmo, produtividade e recompensa, reconfigurando a subordinação e disfarçando a exploração sob o discurso da autonomia (Braga, 2014).

Esse cenário converge com os dados do IBGE (2023), que apontam que 70,1% dos trabalhadores plataformizados atuam na informalidade 77,1% trabalham por conta própria e 97,3% dos motoristas de aplicativo não definem seus preços nem escolhem seus clientes, estando submetidos a algoritmos que controlam o processo

produtivo à distância e se agrava quando associada à desigualdade estrutural brasileira, como evidencia a reportagem do G1 (2024), ao destacar que, apesar do alto desemprego, há escassez de mão de obra qualificada em diversas áreas.

Assim, Antunes (2018) contribui para essa análise ao evidenciar que o trabalho não desaparece, mas se reinventa em formas cada vez mais instáveis e fragmentadas, submetendo os trabalhadores a uma lógica de exploração mascarada de autonomia, pelo qual a promessa de liberdade esconde a ausência de direitos.

Por fim, como apontado por Feldmann (2024), as maiores empresas de tecnologia do mundo, chamadas de *big techs* e plataformas digitais não apenas concentram poder econômico, como também assumem funções que tradicionalmente caberiam ao Estado, desafiando as estruturas democráticas e a soberania nacional. Assim, o capitalismo de plataforma, representa não apenas uma reconfiguração produtiva, mas uma transformação estrutural nas formas de exploração do trabalho e nas relações sociopolíticas contemporâneas.

No Brasil, esse cenário teórico se materializa nas mobilizações recentes protagonizadas pelos próprios trabalhadores de aplicativos, nos dias 31 de março e 1º de abril de 2025, como organização da classe trabalhadora, como salientado por Cardoso e Lopes (2010). Nesse movimento, os entregadores vinculados às principais plataformas do país realizaram uma paralisação nacional, com manifestações em diversas cidades, como São Paulo, em protesto contra as condições de trabalho impostas por esse modelo de gestão digital.

A Agência Brasil (2025), trouxe que a mobilização foi articulada pelo Sindicato dos Mensageiros Motociclistas, Ciclistas e Mototaxistas do Estado de São Paulo (Sindimoto-SP), que denunciou a crescente precarização laboral como uma das piores já vistas no “motofrete”, comparando a exploração atual à escravidão moderna. Nesse movimento, as principais reivindicações consistiam no aumento do valor por quilômetro para R$2,50, além uma taxa mínima de R$10 por corrida de até quatro quilômetros, a limitação do raio de entregas por bicicleta a três quilômetros e o pagamento integral por cada pedido, mesmo nos casos de entregas agrupadas.

Os trabalhadores têm se organizado de maneira coletiva, formando associações, buscando apoio de sindicatos tradicionais e movimentos sociais, para reconhecimento jurídico e político. Especialistas no Consultor Jurídico (2025) analisam esse movimento sendo além de uma simples demanda por reajuste, mas sim uma denúncia pública, de ausência de direitos, submetidos assim em um

sistema de controle algorítmico, que define preços, rotas, desempenho e até bloqueios, mas que são contratados como autônomos, sem garantias da legislação trabalhista.

Ademais, esse movimento de 2025, por exemplo, dialoga diretamente com o “Breque dos Apps”, movimento de 2020, que marcou a primeira grande greve nacional dos entregadores, na pandemia. Esses atos coletivos, mesmo em um ambiente de trabalho marcado pela fragmentação e pela individualização, têm conseguido visibilidade pública e midiática, escancarando não apenas a precarização estrutural do trabalho por aplicativos, mas também a fome de direitos mínimos e de dignidade (Consultor Jurídico, 2025).

Dessa forma, tais movimentos salientam a luta desses trabalhadores para o rompimento da invisibilidade, denunciam a ausência de condições básicas de subsistência, reafirmando o direito à organização e à resistência no contexto do capitalismo digital.

Por isso, é possível evidenciar o surgimento de um novo modelo produtivo, na era digital e na sociedade em rede, baseado na intensificação do controle algorítmico e orientado pela lógica de um processo contínuo de reconfiguração das relações de produção e do trabalho. Entretanto, esse avanço técnico não ocorreu de forma homogênea e sim aprofundou as desigualdades sociais, econômicas e territoriais, sobretudo nos países periféricos.

O Brasil, embora apresente indicadores promissores de acesso digital e investimento em TI, ainda enfrenta desafios estruturais que comprometem a inclusão produtiva, a formação qualificada e a proteção social dos trabalhadores. Como analisado por Braga (2013), a precarização das relações de trabalho no Brasil deve ser compreendida como parte de um projeto de recomposição da hegemonia do capital, sob a lógica neoliberal, nesse contexto, as reformas e os ajustes produtivos enfraquecem a ação sindical e reduzem a capacidade de resistência coletiva, deslocando para o indivíduo a responsabilidade por sua sobrevivência. Essa tendência, que antecede a plataformização, evidencia que o discurso da modernização e da autonomia, que esconde a intensificação da exploração e a ampliação da vulnerabilidade social.

Nesse cenário, a plataformização do trabalho, mediada por algoritmos e sustentada pelo discurso da autonomia, representa uma nova morfologia da precarização, exigindo reflexão crítica e respostas políticas que garantam direitos

frente às mutações do capitalismo contemporâneo. O próximo tópico aprofundará os impactos dessas transformações sobre a saúde mental e as condições de vida dos trabalhadores, especialmente os vinculados às plataformas digitais.

2.1 Os primeiros indícios: o impacto das TICs no mundo do trabalho e no Serviço Social

Como já destacado ao longo do trabalho, o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), impacta profundamente o mundo atual, redefinindo as relações sociais, as formas de produção e a própria relação do trabalho profissional com o mundo. Assim, a pandemia se constituiu em um marco histórico, sendo citada na literatura como o fator desencadeador dos processos relacionados à insificação das TICs no mundo do trabalho Monteiro, 2023; Hillesheim; Zanfra, 2022).

Assim, Lara e Hillesheim (2021) apontam que, em um cenário já adensado por precarização e desigualdades estruturais, a crise sanitária aprofundou as condições adversas da classe trabalhadora, em especial a das mulheres, dos negros e periféricos. Em consequência, se deu a digitalização das políticas sociais, intensificando o uso de plataformas digitais, bancos de dados e atendimentos em ambiente virtual, presente em toda a América Latina, salientada por Pou e Pupo (2021) como uma realidade na Argentina e Cavalcante e Prédes (2022) para o Brasil.

Nesse contexto, é importante compreender que as transformações digitais não são neutras, elas materializam as contradições da sociedade capitalista, isso pode ser analisado a partir de Iamamoto e Carvalho (2014), quando salientam o movimento permanente entre produção coletiva e apropriação privada, que estrutura a questão social e conforma as desigualdades. Assim, a digitalização do trabalho deve ser analisada não apenas como inovação tecnológica, mas como parte da própria dinâmica do capital.

2.2. Precarização e teletrabalho

As TICs, como já mencionado, fortaleceram a intensificação do processo de precarização das relações laborais, favoreceram a flexibilização dos vínculos, ampliaram o trabalho remoto e a individualização das responsabilidades. O fenômeno do teletrabalho, por exemplo, expôs os trabalhadores a jornadas prolongadas, invisibilizou os custos com equipamentos, internet e energia, e não evidenciou a sobrecarga física e mental dos trabalhadores (Hillesheim; Zanfra, 2022; Barbosa, 2021).

De acordo com Braga (2013), a emergência do precariado como novo sujeito coletivo expressa o resultado das transformações produtivas e da reorganização do trabalho em bases flexíveis. Ao mesmo tempo em que o capital amplia o uso das tecnologias e dos mecanismos de controle digital, ocorre o esvaziamento da representação sindical e o enfraquecimento das formas tradicionais de luta, o que reforça a importância de o Serviço Social se posicionar criticamente diante dessas novas configurações do trabalho e dos desafios éticos e políticos que emergem na era digital.

Nessa conjuntura, Braga (2014b) observa que o fortalecimento de vínculos entre sindicatos e políticas governamentais acabaram enfraquecendo a representação dos trabalhadores mais precarizados, cujas demandas permanecem invisibilizadas. Essa constatação ajuda a compreender como a introdução das TICs e dos modelos digitais de gestão ocorre em um cenário já marcado pela fragilidade das instituições de defesa dos direitos trabalhistas.

Segundo Guy Standing (2013), o aprofundamento da precarização não se limita às condições econômicas e laborais, mas também dá origem a consequências

políticas e sociais de grande amplitude. Em *“Uma política de inferno”*, o autor argumenta que o precariado, ao viver em constante insegurança, tende a oscilar entre a apatia e a radicalização, sendo facilmente capturado por discursos populistas que exploram sua frustração e medo. Nesse sentido, a ausência de proteção institucional e de representação coletiva fortalecem essa vulnerabilidade, criando um terreno fértil para o avanço de ideologias regressivas e autoritárias.

Diante disso, o autor defende a necessidade de reconstruir solidariedades sociais e fortalecer políticas públicas redistributivas, que enfrentam o enfraquecimento dos vínculos coletivos e a despolitização do trabalho. Tal perspectiva se relaciona com o pensamento de Iamamoto (2021), considerando que as mudanças atuais e futuras no mundo do trabalho exigem uma intervenção profissional crítica em defesa dos direitos, já que as mudanças tecnológicas exacerbam desigualdades, aprofundam vulnerabilidades e reforçam mecanismos de dominação.

Essa análise dialoga diretamente com o Serviço Social, cuja função crítica envolve tencionar as contradições do mundo digitalizado e promover ações ético-políticas que restabeleçam o sentido de cidadania, pertencimento e emancipação dos trabalhadores em meio à plataformização do trabalho. Assim, o Serviço Social, enquanto profissão comprometida com a defesa da classe trabalhadora, precisa tencionar as contradições entre trabalho, tecnologia e cidadania, assumindo papel crítico diante das formas de controle e disciplinamento impostas pelos sistemas digitais.

2.3. TICs e novas formas de vigilância e exploração

Essa dinâmica de intensificação da exploração e da vigilância não é recente. Ruy Braga (2014) identifica no setor de *call centers* uma forma paradigmática de precarização mediada por tecnologias, que antecipa os atuais modelos de trabalho digital. O autor define esse processo como a formação de um “precariado pós-fordista”, composto majoritariamente por jovens, mulheres e pessoas negras, cujas atividades são rigidamente controladas por metas e sistemas informatizados. Tais condições expressam a face social do avanço das TICs, um uso que, em vez de promover autonomia, aprofunda desigualdades e produz novas formas de alienação e sofrimento laboral.

Essas formas de controle digital estão em sintonia com o que Guerra (2012) identifica como a captura das dimensões técnico-operativas do trabalho por racionalidades gerencialistas, que transformam o trabalhador em mero executor de tarefas, retirando o caráter reflexivo e crítico da intervenção profissional.

Nesse sentido, o Serviço Social, comprometido com o Projeto Ético-Político de defesa dos direitos humanos e do trabalho digno, precisa analisar criticamente as tecnologias como instrumentos operacionais e como mecanismos de controle e disciplinamento, que afetam diretamente a vida e a subjetividade dos trabalhadores (Braga, 2014).

Outro efeito relevante é que o trabalho social crítico tem sido reduzido a meros procedimentos burocráticos e operacionais. A lógica gerencialista, orientada por dados, metas e indicadores, substitui o olhar humano e relacional dos profissionais por processos cada vez mais automatizados e padronizados (Cavalcante; Prédes, 2022; Monteiro, 2023).

Isso causa o esvaziamento da dimensão reflexiva e interventiva do trabalho, transformando-o em mera execução de tarefas, distanciada das necessidades reais dos sujeitos. Dessa maneira, as TICs, embora apresentem potencialidades, operam majoritariamente como instrumentos de aprofundamento das contradições do mundo do trabalho, reforçando mecanismos de exploração e controle, em consonância com as necessidades de maximização de lucro do capital.

2.4. Impactos no Serviço Social e desafios ético-políticos

No campo do Serviço Social, a pandemia escancarou as fragilidades da estrutura pública, impondo o uso massivo das plataformas digitais, o teleatendimento e a adaptação às novas exigências tecnológicas. Esse processo, frequentemente, ocorreu sem que houvesse condições materiais, éticas e políticas adequadas, expondo os profissionais a uma sobrecarga intensa, os desafios ético-políticos significativos e modificou a relação com os usuários e a dinâmica de atendimento (Monteiro, 2023; Hillesheim; Zanfra, 2022).

O uso de plataformas digitais para atendimentos e para o registro de informações pode fragilizar a garantia do sigilo profissional, podendo expor dados sensíveis e intensifica o controle sobre a atuação dos profissionais. Além disso, a pressão por produtividade e a burocratização digital deslocam o foco do trabalho social crítico, centrado na mediação humana, para uma lógica operacional e técnica (Zanfra; Hillesheim, 2021; Gomes; Caldas, 2021).

Iamamoto (2006; 2021) alerta que, quando capturado pelo tecnocratismo, o trabalho social corre o risco de perder sua dimensão investigativa, analítica e interventiva, transformando-se em uma prática desprovida de projeto, distante das reais necessidades dos sujeitos sociais. Essa crítica está profundamente relacionada às reflexões sobre o uso das TICs no âmbito das políticas sociais.

As TICs também ampliaram as exigências institucionais, aumentando a carga de trabalho e a cobrança por resultados mensuráveis. O trabalho remoto, possibilitou certa continuidade dos serviços, gerou sobrecarga emocional, adoecimento e a diluição das fronteiras entre vida pessoal e profissional (Hillesheim; Zanfra, 2022; Pou; Pupo, 2021).

Outro aspecto significativo é a desigualdade digital que perpassa o cotidiano dos usuários, afetando diretamente a prática do assistente social. A dificuldade de acesso à internet e a falta de equipamentos adequados são limites à efetividade das intervenções e ampliam a exclusão social, exigindo do profissional um esforço adicional para mediar as barreiras tecnológicas (Alegre; Silva, 2021; Cavalcante; Prédes, 2022).

2.5. Mediação tecnológica e projeto ético-político

Por fim, embora as TICs possam funcionar como ferramentas de mobilização social, fortalecimento de redes e ampliação do alcance das pautas, estas devem estar subordinadas ao projeto ético-político da profissão. A mediação tecnológica não pode substituir o encontro presencial, a escuta qualificada e a construção coletiva, para a efetivação dos direitos e para o fortalecimento do protagonismo dos sujeitos atendidos.

Portanto, a pandemia não só acelerou a adoção das TICs, mas também escancarou os dilemas do modo de produção capitalista, em que as tecnologias se tornaram, várias vezes, instrumentos de fortalecimento da exploração, individualização das responsabilidades e da lógica gerencialista, não para a defesa dos direitos ou da proteção social. Para o Serviço Social, este cenário precisa de uma reflexão crítica contínua, sendo norteada pelo projeto ético-político da profissão, garantindo que a mediação tecnológica não substitua a centralidade.

CAPÍTULO 3 - Trabalho e os impactos na saúde mental na era digital

A Constituição Federal de 1988 consolidou-se a partir do posicionamento da dignidade da pessoa humana como um princípio fundamental de todo o segmento jurídico brasileiro, afetando, assim, todas as esferas sociais e jurídicas. O trabalho assim, foi reconhecido como valor social central (art. 1º, IV), de importância estratégica para a afirmação de direitos e de cidadania (Borges, 2024). Diante disso, é necessário considerar o sujeito trabalhador, o valor social do trabalho e o meio ambiente em que ele ocorre.

A constituição de saúde na história, a partir de 1946, a Organização Mundial da Saúde (OMS) deixou de ser apenas a ausência de doença e passou a considerar o bem-estar físico, mental e social (*apud* Dalgalarrondo,2008). Ademais, a Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde, realizada em 1986, através da Carta de Ottawa (1996), que colaborou com as políticas de saúde em diversos países, defendendo que o conceito de que a promoção de saúde está relacionada com a capacitação dos indivíduos (*apud* Silva, 2008). Dessa forma, a qualidade de vida e o bem-estar se estruturam como categorias centrais, que abriram espaço para a discussão da importância de ambientes de trabalho saudáveis, na efetivação do bem-estar, condições de vida e trabalho seguras, estimulantes e satisfatórias.

Nessa perspectiva, para a reflexão do trabalho digno, Borges (2024), salienta a importância das condições mínimas de segurança, respeito, inclusão e proteção de seus direitos fundamentais. Para isso, dentro da dimensão socioambiental, é importante discussões sobre as relações laborais, exigindo que se considere não apenas a execução da tarefa em si, mas também o contexto ambiental e organizacional onde o trabalho é desenvolvido. A partir disso, essa dimensão se expande para a proteção física e mental do trabalhador, pelos quais são discutidos métodos e estratégias de gestão que estruturam o ambiente e o processo produtivo.

A totalidade na compreensão dos processos de saúde e doença, então, não podem ser desassociados das conjunturas sociais, econômicas e históricas, fazendo

com que os aspectos biológicos e psíquicos possam ser socialmente produzidos, evidenciando diretamente as contradições do modo de produção capitalista (Viapiana, Gomes, Albuquerque, 2018). Ainda conforme os mesmos autores, “deve-se compreender o processo de trabalho, no caso do capitalismo, como a materialização de uma determinada relação de exploração do capital sobre o trabalho” (Viapiana, Gomes e Albuquerque, 2018, p. 178).

3.1. O trabalho como estruturador da vida social

Dado o caráter ontológico do trabalho e seu papel fundamental na própria condição de humanidade, ele desempenha um papel ambivalente, o que por um lado, é uma fonte significativa de realização pessoal, pertencimento social e sobrevivência, com características de identificação e autoestima. Por outro, por constituir sujeitos, pode se tornar matriz do adoecimento psíquico e físico, especialmente quando composto por pressões excessivas, metas inalcançáveis e ausência de suporte organizacional, estruturado pela lógica da acumulação flexível e muitas vezes da plataformização (Lukács, 2012, Viapiana, Gomes e Albuquerque, 2018; Murta, 2004).

Diante disso, toda a estrutura de consciência e de personalidade estão relacionadas com o trabalho e seus aspectos objetivos e subjetivos, as emoções e os sentimentos estão profundamente vinculados às atividades realizadas pelos indivíduos, demandas impostas ou satisfação de necessidades. A consciência humana, assim, é constituída por significações sociais e subjetivas, sendo resultado da experiência coletiva da humanidade, materializado em saberes, conceitos, normas e práticas (Viapiana, Gomes e Albuquerque, 2018; Leontiev, 1998).

Dessa forma, a partir da análise desses autores, toda essa significação é construída a partir da trajetória do indivíduo, seus interesses e necessidades, se transformando em sentido pessoal e subjetivo. Nesse cenário, o sentido expressaria como cada um se relacionaria com a realidade objetiva, entretanto, em uma perspectiva capitalista, essa relação se rompe, deixam de ser instrumentos de realização pessoal e com a alienação, passa ser apenas um meio de sobrevivência.

Dessa forma, o trabalho deixa de ser fonte de desenvolvimento humano e passa a ser vivenciado como uma obrigação, um fardo, frequentemente gerador de sofrimento psíquico e desgaste emocional (Viapiana, Gomes e Albuquerque, 2018; Lukács, 2012). E como mecanismo de defesa e adaptação, Oliveira (2022) ressalta que o psiquismo é moldado para suportar a engrenagem, produzindo estratégias defensivas que, ao invés de gerar rupturas, reforçam a ordem estabelecida

Christophe Dejours contribuiu também com essa discussão a partir da Psicodinâmica do Trabalho, ele evidencia a maneira que a organização do trabalho pode ser um dos principais vetores de sofrimento mental, salientando que exigências rigorosas de desempenho, controle exacerbado e submissão à lógica empresarial tendem a gerar alienação e desgaste emocional, configurando formas de violência simbólica e dominação (Dejours, 1987; Martinez; Paraguay, 2003). Outrossim, essa compreensão é fortalecida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1998) e por Schvarcz (2023), pelos quais classificam esses elementos como riscos psicossociais, sendo alguns dos maiores desafios contemporâneos nas relações de trabalho.

No contexto da era digital, o tempo de trabalho adquire novas dimensões, marcadas pela hiperconectividade, pela sobreposição de tarefas e pela dissolução das fronteiras entre o tempo produtivo e o tempo livre. A lógica das plataformas, impulsionada por algoritmos e metas em tempo real, transforma o trabalhador em alguém permanentemente disponível, submetido a um ritmo que não permite pausas nem desconexão. Essa dinâmica reforça a alienação e a exaustão, convertendo o tempo em mercadoria e o corpo em extensão do processo produtivo.

Nessa perspectiva, Guy Standing (2013) propõe o conceito de *time squeeze*, o “arrocho do tempo”, para expressar a perda de controle do trabalhador sobre sua própria temporalidade. O autor mostra que o precariado vive sob pressão constante, realizando múltiplas tarefas simultâneas e enfrentando o medo de perder renda ou relevância. Tal condição gera fadiga, ansiedade e sofrimento psíquico, evidenciando que a precarização tecnológica não é apenas material, mas também subjetiva, corroendo o sentido de autonomia e de pertencimento no trabalho.

A análise de Braga (2014b), realizada a partir de uma entrevista, revela também como o esvaziamento da solidariedade entre trabalhadores e a fragmentação das formas de representação contribuem para o isolamento e para o sofrimento psíquico. Ao declarar que “a ação política do precariado brasileiro tende, cada vez mais, a assumir ares de protagonismo”, o autor destaca que para o potencial coletivo de resistência que surge dos setores mais vulnerabilizados. Essa perspectiva converge com a compreensão de que a superação do adoecimento no trabalho exige não apenas intervenções individuais, mas também transformações estruturais nas formas de organização e poder no mundo do trabalho.

Nesse mesmo sentido, Ruy Braga (2014) analisa a indústria brasileira de *call centers* como um exemplo concreto de como as novas tecnologias de gestão e controle digital se convertem em dispositivos de sofrimento psíquico no trabalho. Para o autor, o monitoramento permanente, as metas individualizadas e a instabilidade constante compõem um cenário de intensa vigilância e desgaste emocional, típico do que se denomina “precariado pós-fordista”.

Essa configuração, marcada por rotatividade, baixos salários e ausência de perspectivas de ascensão, evidencia como o avanço tecnológico, ao invés de promover a emancipação, tem reforçado a subordinação e a alienação, fragmentando vínculos e naturalizando o sofrimento laboral.

Braga (2013) aprofundou essa reflexão ao afirmar que o precariado brasileiro vive em uma permanente instabilidade, que compromete a coesão social e a construção de identidades coletivas. Essa condição de insegurança estrutural, somada ao controle algorítmico e à ausência de representação política, contribui para o isolamento e o adoecimento psíquico dos trabalhadores, revelando que o sofrimento laboral é também expressão da desigualdade e da precarização social contemporânea.

A partir dessa leitura, torna-se evidente que a plataforma de trabalho reproduz, em escala ampliada, a lógica de controle e de adoecimento já presente nas experiências dos trabalhadores de *call centers*, agora mediada por algoritmos e sistemas de reputação (Braga, 2014).

3.2. Plataformatização, algoritmos e novas formas de controle e precarização

Hodiernamente, o trabalho se encontra cada vez mais competitivo, devido a pressão constante, o medo da instabilidade e a busca contínua por desempenho, resultando na sobrecarga e sofrimento psíquico entre os trabalhadores e afetando a qualidade de vida dos profissionais (Chiavenato, 2010).

Como destacado por Borges (2024), além dos que já foram mencionados, a insegurança contratual, supervisão autoritária, sobrecarga, pressão por produtividade e a relação das fronteiras entre trabalho e vida pessoal, e embora nem sempre visíveis ou facilmente mensuráveis, impactam diretamente a saúde mental dos trabalhadores. E por isso, a alienação e a dependência do trabalho como único caminho de sobrevivência fragilizam o indivíduo, comprometendo seu sentido de vida e limitando seu engajamento político e social.

Considerando os diferentes cenários da categoria trabalho, com o avanço das tecnologias e a expansão do trabalho mediado por plataformas digitais, é imprescindível reconhecer os ambientes digitais como espaços legítimos de trabalho, utilizados em diferentes setores. Dessa forma, profissionais em regime de *home office*, operadoras de *telemarketing*, motoristas de aplicativo, entregadores, influenciadores, criadores de conteúdo, entre outros, compõem hoje um segmento expressivo da força de trabalho.

As plataformas digitais de trabalho *on demand* contraria os princípios de dignidade no trabalho com a precarização e desproteção social pelos efeitos na saúde da classe trabalhadora (Kemmelmeier, 2021), e além das implicações da lógica algorítmica sobre a saúde mental e a lógica neoliberal, Rosenfield e Almeida (2021), evidenciam o sofrimento não como um efeito colateral, mas uma engrenagem da organização do trabalho no capitalismo atual.

Dessa forma, configura um quadro de precarização estrutural, no qual o sofrimento mental não é efeito colateral, mas componente intrínseco da organização do trabalho (Viapiana, Gomes e Albuquerque, 2018). As pressões constantes por produtividade, a vigilância algorítmica, a insegurança, os vínculos frágeis e as jornadas imprevisíveis configuram processos críticos destrutivos, presentes nos atuais modelos de trabalho, especialmente na acumulação flexível, que geram desgaste físico e psíquico, surgem assim novas formas de coerção, como o assédio moral e o controle subjetivo, que afetam emocionalmente os trabalhadores, transformando o autocontrole e a vigilância mútua em instrumentos de gestão.

Nessa circunstância, as plataformas digitais se configuram como modelos de gestão altamente adoecedores, apoiados em controle algorítmico e nesse cenário, também há metas inalcançáveis, ritmos de trabalho intensos e ausência de limites entre as esferas pessoal e profissional (Borges, 2024). Ainda conforme o mesmo autor, isso se caracteriza como um ambiente de trabalho tóxico e desregulado, que afeta diretamente o bem-estar e a saúde mental dos trabalhadores, e por isso, precisa ser reconhecido como forma contemporânea de deterioração do ambiente laboral.

Dessa forma, as novas formas de organização de trabalho, exigem a análise dos impactos psíquicos e emocionais, a partir da concepção de sofrimento psíquico vinculado à organização do trabalho, como já descrito por Dejours (1987).

3.3. Impactos psicossociais do trabalho precarizado

Quanto à dimensão socioambiental, notou-se que o ambiente de trabalho vai muito além da estrutura física da instituição, mas a contar também os aspectos emocionais, tecnológicos, organizacionais e sociais que estruturam o dia a dia do trabalhador sob a lógica das plataformas.

Seguindo os impactos psicossociais do trabalho, a pandemia foi um marco que intensificou a ocorrência de depressão, com o aumento de transtornos depressivos graves em 35%, além o crescimento de 32% de transtornos de ansiedade e, os determinantes psicossociais como: desemprego, insegurança financeira, estresse, luto e perdas, salientado no relatório da Comissão de Alto Nível da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2023).

Nesse cenário, para mais, a maioria dos serviços de saúde mental enfrentaram interrupções críticas, sendo cerca de 65% nos países das Américas em 2020 e esse índice caiu para 14% no início de 2023, aprofundando um colapso silencioso da saúde mental coletiva (OPAS, 2023). À vista disso, a OPAS (2023) destacou que a saúde mental deveria ser colocada no centro das políticas públicas e integrada a todos os setores sociais, não como uma questão individual, mas sim como uma crise de saúde pública.

Alinhada com alienação no trabalho, a ansiedade é uma ferramenta de gestão, ela vem de encontro a cultura organizacional, denunciando as relações hierárquicas, que não são neutras, assim, com o objetivo de manter os trabalhadores sob vigilância e obediência, são organizadas como instrumentos de controle e manipulação emocional (Danjeours, 1992).

Ainda conforme o mesmo autor, as dinâmicas destacam o favoritismo, promessas não cumpridas, uso estratégico de informações pessoais que fragilizam os vínculos e incentivam disputas. Como consequência, um ambiente marcado por insegurança, medo, rivalidade e isolamento entre os trabalhadores, agravando o

sofrimento psíquico e transformando a culpa e o fracasso como responsabilidade individual.

Com esses determinantes psicossociais, que geram diversas consequências, a partir da relação entre ansiedade e organização do trabalho podem ser interpretadas como um eixo central para a compreensão do sofrimento psíquico no espaço de trabalho, sendo um reflexo emocional do estresse e uma resposta fisiológica do organismo diante de situações que demandam atitudes rápidas e intensas (Silva, 2013; Danjeours, 1992).

O estresse, trata-se de uma reação psicofisiológica do organismo frente a situações que ameaçam o equilíbrio interno do indivíduo (Silva, 2023). Assim, Murta (2004) compreende a relação do estresse ocupacional com a organização do trabalho e a pressão por produtividade. Além disso, as más condições ambientais, a ausência de treinamentos, relações abusivas e jornadas incompatíveis com os limites biológicos dos trabalhadores.

Nos desdobramentos do estresse ocupacional, a literatura aponta o aumento significativo da Síndrome de *Burnout*, associado a metas rígidas, avaliações automatizadas e ausência de vínculos estáveis (Prado, 2016; Assumpção, 2018; Reamer, 2023; Rosenfield, Almeida, 2021). Essa síndrome abarca a exaustão emocional, despersonalização, o sentimento de ineficácia, especialmente entre profissionais que cuidam de outros, como os das áreas da saúde, educação e assistência.

Dias *et al* (2016), apontam que a Síndrome de *Burnout* pode ser associada ao desenvolvimento de transtornos mentais, como depressão e ansiedade, incluindo pânico e fobia social, bem como ao uso abusivo de substâncias. Além disso, ocasiona elevação dos custos para as empresas, seja por afastamentos relacionados a problemas físicos e mentais, além de contratação e treinamento de novos profissionais para suprir as demandas deixadas pelas ausências. Nesse sentido, em 2023, a BBC News Brasil apontou 421 pessoas afastadas devido ao *burnout*, sendo o maior índice dos últimos dez anos e correspondendo a um aumento de 136% em relação a 2019.

Mesmo com a dificuldade de diagnóstico preciso, esse crescimento pode estar relacionado ao maior reconhecimento desta síndrome como doença ocupacional pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Estima-se que cerca de 40% das pessoas economicamente ativas no Brasil sofram com as complicações do

burnout, embora muitos casos não sejam oficialmente registrados (BBC News Brasil, 2023).

A satisfação com o trabalho está associada à saúde física e mental, Martinez; Paraguay (2003) apontam também que com melhor qualidade de vida, maior engajamento social e familiar, além de impactos positivos no desempenho profissional. Nesse sentido, a insatisfação com o trabalho se manifesta como forma de sofrimento quando relacionada ao excesso de conteúdo das tarefas, também à sensação de inutilidade, à desqualificação profissional e à ausência de reconhecimento (Martinez; Paraguay, 2003).

Nesse cenário, a plataformização do trabalho estabeleceu novos desafios à saúde mental, à vista disso, o Evento da Fiocruz/RENAST destacou que o trabalho, quando precarizado e plataformizado, afeta de maneira negativa a saúde física e mental, associando instabilidade, insegurança e falta de proteção social a maiores níveis de estresse, ansiedade e depressão (Brasil, 2024).

Além disso, uma reportagem da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), ressalta a lógica das plataformas digitais, no qual impactam as condições de trabalho e a saúde dos trabalhadores, devido à intensificação da precarização, instabilidade, insegurança e ausência de garantia. Por consequência, intensifica os processos de fragilização social, visto que os riscos e responsabilidades são transmutados aos trabalhadores, que atuam sem qualquer tipo de vínculo formal, proteção social ou direitos (Santos, 2023).

Dessa forma, a reportagem reforça que a uberização não se trata apenas de uma transformação tecnológica, mas de uma reconfiguração das relações de trabalho, se estabelece em contradição com os próprios limites biológicos e psíquicos dos seres humanos, ampliando a exploração, o adoecimento, impondo uma lógica que gera sofrimento crônico, desgaste constante e degradação das condições de vida, demonstrando que os impactos do trabalho sobre a saúde mental não são individuais, mas expressão direta das determinações sociais impostas pela lógica do capital.

3.4. Saúde mental como questão coletiva e pública: desafios para proteção social no trabalho

O fenômeno Uber como símbolo da economia do compartilhamento e da plataforma de trabalho traz à tona sobre como os trabalhadores de plataformas são submetidos em uma lógica algorítmica, de intenso controle e exploração. Diante disso, nos deparamos com uma realidade de mecanismos de controle algorítmico, os utilizados pela Uber por exemplo, pelo qual há o monitoramento em tempo real, o rastreamento por GPS, sistemas de reputação, ranqueamento e feedbacks constantes dos clientes, que condicionam os motoristas a jornadas exaustivas e estressantes (Ribeiro, 2019).

Esse sistema, ainda conforme a mesma autora, gera uma lógica de disponibilidade contínua, jornadas longas, pressão por produtividade, a responsabilização individual pelo sucesso ou fracasso, insegurança financeira e ausência total de proteção social, de espaços de sociabilidade e apoio coletivo criam um ambiente propício ao adoecimento psíquico. Portanto, como mencionado por Braga (2021), o sofrimento surge não apenas das condições objetivas, mas também da dificuldade do trabalhador em transformar a própria realidade, sem criar estratégias de resignação do sofrimento, que transforma todo esse mal-estar em adoecimento psíquico.

Em comparação internacional, esse sistema de mercado de trabalho temporário meio de plataformas digitais, *gig economy*, é um movimento crescente, visando combater falsas autonomias e assegurar a proteção social mínima aos trabalhadores, entre 2016 a 2019, na França, foi estabelecida uma legislação que garantiu aos trabalhadores de plataformas acesso ampliado à proteção contra acidentes e doenças ocupacionais, à formação profissional e ao direito à organização coletiva. Na Espanha, em 2021 há a implementação da Lei dos *Riders*, que reconheceu formalmente os entregadores como empregados e obrigou as

plataformas a revelarem como os algoritmos impactavam a alocação de trabalho e a gestão da força de trabalho.

A União Europeia fez a primeira Diretiva sobre Trabalho em Plataforma, que estabelece regras inéditas para a regulação do uso de algoritmos no ambiente laboral, buscando assegurar transparência, supervisão humana, equidade e responsabilidade das empresas sobre os impactos das tecnologias na organização do trabalho, em abril de 2024. Essa diretiva estabelece um prazo de dois anos para os Estados membros reverem as legislações nacionais (IOSH, 2025).

Cury (2019) destaca que no Reino Unido, trabalhadores de plataformas vivem uma ambiguidade jurídica, ora sendo tratados como subordinados, a partir do interesse da empresa e do contexto legal, chamados *Employee* (trabalhador subordinado com todos os direitos trabalhistas), ora como autônomos, sem direitos trabalhistas, como os *Self-employed*. Também existe o *Worker*, abrange quem trabalha sob dependência econômica, mas sem vínculo formal de emprego, com poucos direitos, como salário-mínimo, férias, jornada limitada, proteção contra discriminação, entre outros.

Assim, em casos de Uber, os tribunais britânicos analisaram que os motoristas eram *workers* ou *self-employed,* entretanto, a partir da discussão sobre dependência econômica e subordinação algorítmica, começaram a considerar demandas de direito a salário-mínimo, as férias remuneradas, limite de jornada de *workers,* entre outros fatores como a Aplicação da legislação britânica sobre tempo de trabalho (*Working Time Regulations*) e salário-mínimo nacional (*National Minimum Wage*) (Cury, 2019). Dessa forma, antes a Uber pregava que os motoristas eram parceiros independentes, controlando seu próprio trabalho, mas que a corte britânica passou a compreender que, por a Uber controlar tarifas, rotas, acesso e a relação com os clientes, os motoristas deveriam ser enquadrados como *workers* e não como autônomos (Cury, 2019).

Ademais, um estudo realizado em 2024, no Reino Unido, estimou que a força de trabalho da *gig economy* era composta por 1,7 milhão de pessoas, sendo que, para 20% desses trabalhadores, as plataformas eram a principal fonte de renda. Nesse estudo, feito com mil trabalhadores, mais da metade dos entrevistados (58%) relataram que o ganho é instável e imprevisível, cerca de 67% sentem estar sob constante monitoramento, seja por rastreamento, tempo de entrega, avaliação algorítmica, entre outros, gerando ambientes de trabalho instáveis, com níveis

elevados de estresse, ansiedade, sensação de perseguição e adoecimento psíquico (IOSH, 2025).

Ao analisar a plataforma Deliveroo, de entrega de alimentos, Woodcock (2020) denuncia como os trabalhadores são constantemente monitorados, avaliados e punidos por sistemas automáticos, ocasionado que esse controle incessante aprofunda sentimentos de ansiedade, medo e exaustão.

Além disso, IOSH (2025) apontou os impactos à saúde, apontando que a precarização não é apenas material, ela se expressa também no corpo, na mente e na vida cotidiana desses trabalhadores. Dessa forma, 42% dos trabalhadores relataram episódios frequentes de estresse, 40% de fadiga e exaustão extrema, 33% sofrem com dores musculoesqueléticas e 22% já enfrentaram quadros de ansiedade ou depressão, diretamente relacionados às condições de trabalho nas plataformas.

Nesse cenário, devido toda essa subordinação algorítmica e dependência econômica, essa instabilidade jurídica e a ausência de direitos reforçam o sentimento de insegurança e impotência, gerando sofrimento psíquico constante (Cury, 2019).

Em contexto nacional, em 2021, nas plataformas digitais, 1,4 milhão de pessoas atuavam, isto é, cerca de 31% do setor informal, Santos, K (2023), evidenciou que as jornadas de trabalho desses profissionais eram em média 65 horas semanais, excedendo os limites considerados saudáveis. Diante disso, esses dados indicam um quadro de sobretrabalho e de intensificação das jornadas, que apresenta evidentes repercussões severas e cumulativas sobre a saúde física dos trabalhadores, com o aumento dos casos de dores musculoesqueléticas, lesões, fadiga extrema, para além dos casos que atingem a saúde mental como desordens estressantes, ansiosas e depressivas diagnosticadas.

Nesse sentido, conforme a pesquisa da Fundacentro/UFBA (2023), com 160 motoristas e entregadores de aplicativo, em Salvador, também apontou impactos à saúde, sendo 42,7% relataram lombalgia, 18,3% foram diagnosticados com depressão, ansiedade e/ou estresse, 12,2% apresentaram LER/DORT e 8,5% desenvolveram varizes. Outros impactos foram que 58,9% sofreram acidentes, agressões ou adoecimentos ocupacionais, com 63,6% dos acidentes envolvendo motociclistas. A maior parte (77%) não possui cobertura previdenciária, indicando uma forte vulnerabilidade social e econômica diante das condições de trabalho agressivas próprias das plataformas digitais.

Os *call centers*, também são cenários de muitas dessas mudanças no mundo do trabalho mediadas por tecnologias, como precursores do controle algorítmico, Glocksmann analisa esses espaços sendo locais de trabalho com altos níveis de vigilância, monitoramento e aceleração, e a partir disso, denominou como “panóptico eletrônico”. Dessa forma, nesse modelo, por meio de uma leitura foucautiana, o controle não se dá mais por vigilância física direta, mas por mecanismos tecnológicos capazes de mensurar cada detalhe da performance dos trabalhadores (*apud* Woodcock, 2020).

Dessa forma, esse panóptico algoritmo define quem trabalha, quando trabalha, quanto recebe e por quanto tempo permanece ativo na plataforma, não apenas disciplina os corpos, como também detém e orienta comportamentos, transformando-os em indicadores de desempenho, reforçando acirra os processos de precarização, adoecimento e exaustão, que servem à lógica do do capitalismo de plataforma (Ribeiro, 2019; Woodcock, 2020).

Nessa perspectiva, Nogueira (2020), apresenta no capítulo sobre “A saúde das trabalhadoras do telemarketing e o trabalho on-line”, como as trabalhadoras de telemarketing defrontam-se com condições severas de adoecimento, visto que é um setor caracterizado por jornadas exaustivas, intensa cobrança por produtividade, controle rígido, ausência de pausas adequadas e metas inatingíveis. Ademais, quando se trata de trabalho remoto, além do adoecimento físico, como lesões por esforços repetitivos e problemas vocais, há também o adoecimento subjetivo, com ansiedade, depressão e sentimento de vazio, a autora discute que o quadro de sofrimento é agravado e como consequência, há o aumento dos quadros de estresse, ansiedade, depressão e em muitos casos, o desenvolvimento da síndrome da Síndrome de Burnout.

Outrossim, há um recorte de gênero, raça e classe, pelo qual o trabalho digitalizado atualiza e intensifica os mecanismos de adoecimento psíquico, especialmente entre mulheres, pessoas negras e outros grupos socialmente vulnerabilizados, que historicamente ocupam os postos mais precarizados do mercado de trabalho.

A autora relata que mesmo através da mediação da tecnologia, o controle ainda é elevado, com um intenso ritmo de trabalho e de pressões. Além disso, é possível observar o deslocamento de custos operacionais, com internet, energia elétrica, equipamentos e espaço físico, essa estratégia reforça a lógica da

precarização e da responsabilização individual, com a mentalidade de uma falsa autonomia e o discurso empresarial que transfere responsabilidades para os trabalhadores (Nogueira, 2020; Ribeiro, 2019).

Desse modo, o modelo de trabalho no *telemarketing* e no trabalho on-line expressa os traços da precarização contemporânea, no qual intensifica o isolamento, a individualização e as pressões psicológicas, priorizando a máxima rentabilidade e ignorando os impactos na saúde.

Portanto, como já discutido, do ponto de vista marxista, o trabalho não apenas transforma a natureza, mas também molda as necessidades sociais e subjetivas, sendo a atividade fundante da vida humana e da sociabilidade (Marx, 2011). Todavia, na lógica do capitalismo contemporâneo, informacional e da plataformização, o trabalho é permeado por relações produtivas que intensificam a exploração, a alienação e a precarização (Antunes, 2020; Castells, 1999).

Esse modelo potencializa um paradoxo perverso, ao mesmo tempo que há a escassez de empregos estáveis, o aumento da informalidade e da desproteção social, existe a lógica meritocrática, individualizante e excludente, que responsabiliza o sujeito por sua própria instabilidade, adoecimento e fracasso (Sennett, 2001; Harvey, 2014). Dessa forma, ao mesmo tempo que destrói direitos, cobra engajamento irrestrito, flexibilidade permanente e alta performance, criando um ciclo de exploração, sofrimento e culpa.

Nessa perspectiva, a saúde mental no contexto do trabalho contemporâneo não pode ser reduzida a uma questão individual, pois expressa de forma concreta as contradições estruturais do modo de produção capitalista, que subordina a vida ao valor, ao lucro e à lógica da acumulação, aprofundando processos de sofrimento psíquico, exaustão emocional e precarização da existência.

CONCLUSÃO

A análise apresentada ao longo deste trabalho permitiu compreender que a plataformização do trabalho, impulsionada pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e pela lógica neoliberal que estrutura o capitalismo digital, não constitui apenas uma inovação técnica ou organizacional, mas de uma profunda reconfiguração das relações sociais, das dinâmicas produtivas e das formas de exploração que atravessam a classe trabalhadora. Nesse cenário, novos mecanismos de controle e subordinação, especialmente aqueles operados por algoritmos e sistemas automatizados, produzem formas de precarização cada vez mais sofisticadas, invisíveis e naturalizadas.

Ao retomar as transformações históricas do trabalho e como elas se encaixam nas condições atuais da sociedade em rede, evidenciou-se que o discurso da autonomia, do empreendedorismo e da flexibilidade, difundido pelas plataformas digitais, oculta a transferência dos riscos para os trabalhadores e legitima a informalidade como regra, enfraquecendo direitos conquistados historicamente. A forma como o trabalho é organizado por meio de algoritmos está mudando os tempos, os lugares e a velocidade da produção, aumentando as horas de trabalho, tornando a fiscalização mais intensa e colocando os trabalhadores em uma posição de constante avaliação, muitas vezes sem clareza ou chance de discordar.

As consequências desse processo não se manifestam apenas nas dimensões econômicas, mas incidem diretamente na subjetividade, na identidade profissional e na saúde mental. O adoecimento psíquico, expresso em sintomas de ansiedade, exaustão, sentimento de fracasso e desamparo, emerge como resultado direto da instabilidade, da insegurança de renda e da intensificação da produtividade, revelando que o sofrimento não é individual, mas estrutural. Sendo assim, a saúde mental deve ser encarada como um assunto que envolve a todos e que tem implicações políticas importantes.

Dentro dessa realidade, o Serviço Social desempenha um papel fundamental e indispensável. Por ser uma profissão que se dedica a proteger os direitos humanos, expandir a participação cidadã e promover a autonomia dos trabalhadores, o assistente social tem o dever de questionar os problemas relacionados ao trabalho digital e expor as situações que causam sofrimento e disparidade. Para isso, é preciso ter uma postura ética e política, analisar as tecnologias de forma crítica, mostrar sensibilidade em relação às diferenças socioeconômicas e ser capaz de construir soluções em conjunto, conversando com instituições, movimentos sociais, sindicatos e outros atores relevantes.

Ademais, é crucial criar políticas públicas que estabeleçam regras para o trabalho realizado por meio de aplicativos, garantindo proteção social, direitos trabalhistas, condições de trabalho adequadas e formas de responsabilizar as empresas.

Portanto, a plataformização representa uma das faces contemporâneas da exploração laboral no capitalismo informacional, demandando análises críticas e intervenções articuladas que superem leituras tecnicistas ou meramente operacionais. O futuro do trabalho não pode ser pensado dissociado do futuro das relações sociais e ambos precisam estar orientados pela defesa da dignidade humana, do trabalho decente e da justiça social.

Assim, este estudo reforça a necessidade de compreender que a tecnologia, por si só, não determina o destino das sociedades. São as escolhas políticas, econômicas e éticas que moldam seu uso e definem se ela servirá à ampliação dos direitos ou ao aprofundamento das desigualdades. O desafio colocado para o Serviço Social, para os pesquisadores e para toda a classe trabalhadora é o de participar ativamente dessa disputa, assegurando que as transformações tecnológicas não sejam sinônimo de retrocessos, mas de possibilidades de resistência, proteção e construção de novos horizontes coletivos.

REFERÊNCIAS

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. Mercado Brasileiro de Software: Panorama e Tendências 2025. São Paulo: ABES; IDC, 2024. Disponível em: https://abes.com.br/dados-do-setor/. Acesso em: 21 abr. 2025.

AGÊNCIA BRASIL. *Entregadores fazem paralisação em São Paulo por melhores condições de trabalho.* 31 mar. 2025. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2025-03/entregadores-de-aplicativos-protestam-contra-precarizacao-do-trabalho. Acesso em: 5 maio 2025.

ANTUNES, R. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital.* 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, R; FILGUEIRAS, V. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 1, p. 27-43, abr./jul. 2020. Disponível em: https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901. Acesso em: 12 abr. 2025.

AUGUSTO, L. G. H. *"E-democracia": novas tecnologias a serviço da democracia. 2012.* Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista, Franca, 2012.

BANCO MUNDIAL. *Impulsionada pela COVID e pela IA, paisagem digital global permanece desigual.* Washington, 5 mar. 2024. Disponível em: https://www.worldbank.org/pt/news/press-release/2024/03/05/accelerated-by-covid-and-ai-global-digital-landscape-remains-uneven. Acesso em: 21 abr. 2025.

BBC NEWS BRASIL. CARVALHO, R. *O Brasil enfrenta uma epidemia de 'burnout'?* São Paulo, 14 ago. 2024. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/articles/cnk4p78q03vo. Acesso em: 13 maio 2025.

BORGES, C. A. Saúde mental no trabalho em plataformas digitais: reflexões a partir dos fundamentos do direito ambiental do trabalho. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Porto Alegre, v. 90, n. 3, p. 61–83, jul./set. 2024. Disponível em: https://revista.tst.jus.br/rtst/article/view/87. Acesso em: 5 maio 2025.

BRAGA, R. Para onde vai o precariado brasileiro? Sindicalismo e hegemonia no Brasil contemporâneo. *Revista Perseu: História, Memória e Política*, São Paulo, v. 7, n. 8, p. 35–51, 2013. Disponível em: https://revistaperseu.fpabramo.org.br/index.php/revista-perseu/article/view/76?utm_ource. Acesso em: 29 out. 2025.

BRAGA, R. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: um olhar a partir da indústria do call center. *Revista Crítica de Ciências Sociais,* n. 103, p. 45-68, 2014.

DOI: 10.4000/rccs.5532. Disponível em: https://journals.openedition.org/rccs/5532?utm_source=. Acesso em: 29 out. 2025.

BRAGA, R. A política do precariado no mundo do trabalho: entrevista especial com Ruy Braga. *IHU On-Line*, São Leopoldo, 27 abr. 2014b. Disponível em: https://www.ihu.unisinos.br/entrevistas/530652-a-politica-do-precariado-no-mundo-do-trabalho-entrevista-especial-com-ruy-braga?utm_source. Acesso em: 29 out. 2025.

BRAGA, C. S. R. Contribuições da psicodinâmica e da psicologia social do trabalho para a saúde do motorista da Uber. In: FELICIANO, Guilherme Guimarães; MISKULIN, Ana Paula (org.). *Infoproletariado e a uberização do trabalho: direito e justiça em um novo horizonte de possibilidades*. São Paulo: LTr, 2019. p. 118-133.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. Conheça seus direitos: legislação e regulamentos da Anatel, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/legislacao-e-regulamentos-da-anatel. Acesso em: 11 abr. 2025.

BRASIL. Decreto nº 50.666, de 30 de maio de 1961. Cria o Conselho Nacional de Telecomunicações e dá outras providências. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 31 maio 1961. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-50666-30-maio-1961-390252-publicacaooriginal-1-pe.html. Acesso em: 11 abr. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia de Covid-19: recomendações gerais.* Brasília: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/publicacoes/saude-mental-e-psicossocial-na-pandemia.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

BRASIL. M*inistério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços. Obter benefícios fiscais da Lei da Informática.* Portal Gov.br, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-beneficios-fiscais-da-lei-da-informatica. Acesso em: 11 abr. 2025.

BRASIL. *Multidimensionalidade do trabalho precário, plataformização e saúde. Webinário organizado pelo Instituto de Saúde Coletiva (ISC/UFBA) e Programa de Pós-Graduação em Saúde, Ambiente e Trabalho (PPGSAT/FMB–UFBA), em parceria com a Fiocruz.* Evento remoto, [s.l.], 2024. Disponível em: https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/multidimensionalidade-trabalho-precario-plataformizacao-saude. Acesso em: 15 jun. 2025.

CARDOSO, F. G; LOPES, J. B. O trabalho do assistente social nas organizações da classe trabalhadora. In: CFESS. *Serviço social, direitos sociais e competências profissionais.* Brasília: CFESS, 2010. p. 1-18.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede.* 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CONSULTOR JURÍDICO. *A greve dos entregadores e a fome de direitos.* 3 abr. 2025. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2025-abr-20/a-greve-dos-entregadores-e-a-fome-de-direitos. Acesso em: 5 maio 2025.

CURY, C. B. Nem empregados, nem autônomos: Aslam v Uber e o conceito de worker. In: FELICIANO, Guilherme Guimarães; MISKULIN, Ana Paula (org.). *Infoproletariado e a uberização do trabalho: direito e justiça em um novo horizonte de possibilidades.* São Paulo: LTr, 2019. p. 167-174.

DALGALARRONDO, P. *Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.* 5. ed. São Paulo: Cortez, 1987.

DIAS, F. M *et al*. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 41, p. e11, 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rbso/a/FqsR6SVbxCbB6PCbghTsYDC/?format=html&lang=pt. Acesso em: 18 de outubro de 2025.

DÓREA, P. *“Totalmente desvalorizados”: motoristas por app acumulam stress e doenças em Salvador.* A Tarde, Salvador, 10 set. 2024. Disponível em: https://www.atarde.com.br/salvador/totalmente-desvalorizados-motoristas-por-app-acumulam-stress-e-doencas-em-salvador-1286321. Acesso em: 28 jun. 2025.

FILHO, R S; GURGEL, C. *Gestão democrática e serviço social: princípios e propostas para a intervenção crítica.* v. 7. São Paulo: Cortez, 2018. E-book. p. 79. ISBN 9788524926594. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788524926594/. Acesso em: 18 out. 2024.

FELDMANN, P. *Big Techs têm mais poder que muitos países, diz professor da USP.* Jornal da USP, São Paulo, 15 fev. 2024. Disponível em: https://jornal.usp.br/articulistas/paulo-feldmann/o-assombroso-poder-das-big-techs-na-economia-e-na-politica-dos-paises/. Acesso em: 12 abr. 2025.

FUNDACENTRO; UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. *Levantamento sobre o Trabalho de Entregadores e Motoristas das autointituladas “plataformas digitais”:* Relatório de Pesquisa nº 2 – Volume I. Salvador: Fundacentro/UFBA, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/comunicacao/noticias/noticias/2023/agosto/fundacentro-e-ufba-celebram-acordo-para-mapear-adoecimento-ocupacional/relatorio-caminhos-do-trabalho-2023-entregadores-e-motoristas-final.pdf. Acesso em: 28 jun. 2025.

GUERRA, Y. *A dimensão técnico-operativa do exercício profissional.* In: *A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos*, v. 3, p. 49-76, 2012.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social.* 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HARARI, Y. N. *Homo deus: uma breve história do amanhã.* São Paulo: Companhia das Letras, 2016.

HARVEY, D. *O enigma do capital e as crises do capitalismo.* São Paulo: Boitempo, 2014.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.* 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, M. V. *As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo.* In: MOTA, A. (Org.). *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional.* São Paulo: Cortez; Brasília: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 2006.

IAMAMOTO, M. V. *Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade.* In: CFESS. *Atribuições privativas do/a assistente social em questão.* Brasília: CFESS, 2012. p. 33–74.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R**.** *Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.* 41. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO, M. V. *Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora.* In: CFESS (Org.). *Diálogos do cotidiano – Assistente social: reflexões sobre o trabalho profissional*, Caderno 1. Brasília: CFESS, 2021. p. 16–48.

IBGE. *Em 2022, 1,5 milhão de pessoas trabalharam por meio de aplicativos de serviços no país.* Agência IBGE Notícias, 25 out. 2023. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38160-em-2022-1-5-milhao-de-pessoas-trabalharam-por-meio-de-aplicativos-de-servicos-no-pais. Acesso em: 8 abr. 2025.

IBGE. *Internet foi acessada em 72,5 milhões de domicílios do país em 2023.* Agência IBGE Notícias, 20 mar. 2024. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41024-internet-foi-acessada-em-72-5-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2023. Acesso em: 11 abr. 2025.

IBGE. *Nova PNAD TIC vai investigar streaming, 5G, internet das coisas, aplicativos e teletrabalho.* Agência IBGE Notícias, 20 set. 2022. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/notici

as/34974-nova-pnad-tic-vai-investigar-streaming-5g-internet-das-coisas-aplicativos-e-teletrabalho. Acesso em: 8 abr. 2025.

IOSH. *A platform for success: building a better future in the gig economy. Institution of Occupational Safety and Health*, 2025. Disponível em: https://iosh.com/media/2tajiux3/gig-economy-wp-v7.pdf. Acesso em: 21 jun. 2025.

KEMMELMEIER, C. S. Plataformas digitais de trabalho on demand e direito à saúde. In: SANTOS, C. S; SILVA, D; TERRA, L (org.). *Trabalho, meio ambiente do trabalho e saúde: olhares interdisciplinares.* São Paulo: LTr, 2021. p. 95-103.

LEONTIEV, A. *O desenvolvimento do psiquismo.* São Paulo: Moraes, 1998.

LUKÁCS, G. *Para uma ontologia do ser social I.* São Paulo: Boitempo, 2012.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. *Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos.* Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851/27583. Acesso em: 5 maio 2025.

MARX, K.; ENGELS, F. *O manifesto do Partido Comunista.* São Paulo: Boitempo, 2005.

MARX, K. *Manuscritos econômico-filosóficos.* São Paulo: Boitempo, 2011.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.* 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.

MURTA, G. S. *Avaliação de intervenção em estresse ocupacional.* Brasília: Universidade de Brasília e Universidade Católica de Goiás, 2004.

NOGUEIRA, C. M. A saúde das trabalhadoras do telemarketing e o trabalho on-line. In: ANTUNES, R (org.). *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0.* São Paulo: Boitempo, 2020. p. 249-257.

OIT – ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.* Genebra: OIT, 1998.

OPAS – ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. *Saúde mental deve estar no topo da agenda política pós-COVID-19, diz relatório da OPAS. Washington, D.C.*: OPAS, 9 jun. 2023. Disponível em: https://www.paho.org/pt/noticias/9-6-2023-saude-mental-deve-estar-no-topo-da-agenda-politica-pos-covid-19-diz-relatorio-da. Acesso em: 13 maio 2025.

RIBEIRO, O. R. Saúde mental e trabalho em plataformas: Uber, precarização e desproteção. In: FELICIANO, G. G; MISKULIN, A. (org.). *Infoproletariado e a uberização do trabalho: direito e justiça em um novo horizonte de possibilidades.* São Paulo: LTr, 2019. p. 106-117.

SACONATO, R. C. L. *Autonomia e plataformização do trabalho: um estudo sobre o aplicativo GetNinjas.* 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Sociais) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022.

SANTOS, K. M. O nosso sofrimento é maior do que a gente expressa: as condições laborais dos entregadores por aplicativo no Distrito Federal. *Laborare:* Revista do Programa de Pós-Graduação em Trabalho, Sociedade e Políticas Públicas, v. 6, n. 10, p. 150-163, jan./jun. 2023. Disponível em: file:///C:/Users/pegor/Downloads/8+O+nosso+sofrimento+%C3%A9+maior+do+que+a+gente+expressa+As+condi%C3%A7%C3%B5es+laborais+dos+entregadores+por+aplicativo+no+Distrito+Federal.pdf. Acesso em: 21 jun. 2025.

SANTOS, R. F. Uberização e a plataformização do trabalho. *Reverso Online:* Jornal Laboratório do curso de Jornalismo da UFRB, [S.l.], 31 out. 2023. Disponível em: https://www2.ufrb.edu.br/reverso/uberizacao-e-a-plataformizacao-do-trabalho/. Acesso em: 15 jun. 2025.

SCHVARCZ, P. D. A invisibilidade dos transtornos mentais relacionados ao trabalho: as notificações dos agravos à saúde mental dos trabalhadores como instrumento essencial ao desenvolvimento de políticas públicas de saúde e ações de vigilância epidemiológica. In: TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. *CODEMAT: 20 anos.* Brasília: TST, 2023. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/237354/2023_codemat_20anos_v0002.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 5 maio 2025.

SENNETT, R. *A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo.* Rio de Janeiro: Record, 2001.

SILVA, V. V. *A relação entre satisfação no trabalho e saúde mental do trabalhador: uma revisão integrativa.* [Tese] Franca: Universidade de Franca, 2008.

SOETE, L. A economia do conhecimento e a política europeia de inovação. In: CASTELLS, M; CARDOSO, G (org.). *A sociedade em rede: do conhecimento à ação política*. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2007. p. 61-89.

SRNICEK, Nick. Capitalismo de plataforma. São Paulo: Autonomia Literária, 2018.

STANDING, G. *O precariado: a nova classe perigosa.* Belo Horizonte: Autêntica, 2013.

VIAPIANA, V. N; GOMES, R. M; ALBUQUERQUE, G. S. C de. *Adoecimento psíquico na sociedade contemporânea: notas conceituais da teoria da determinação social do processo saúde-doença.* Saúde em Debate, v. 42, p. 175-186, 2018.

WOODCOCK, J. O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão do controle. In: ANTUNES, R (org.). *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0.* São Paulo: Boitempo, 2020. p. 23-45.